



Relatório Confidencial de Colocação

para

Joao Silva

Consultor Técnico

12/09/2006

Profiles Brasil

R. Padre Anchieta, 2310 - cj.41

Curitiba PR, Parana 80 730-000

(41) 3026-0888

Data do Padrão: 18/08/2006

Introdução

O atendimento a clientes é atribuição de virtualmente todos os empregados. Ser capacitado a prestar atendimento eficientemente tem a ver com as Características Comportamentais do indivíduo, sua Capacitação Básica além de sua percepção (visão) no atendimento a clientes.

Este relatório reflete as respostas fornecidas por Joao Silva após concluir o assessment "Customer Service Perspective". Os resultados são apresentados nas cinco partes seguintes:

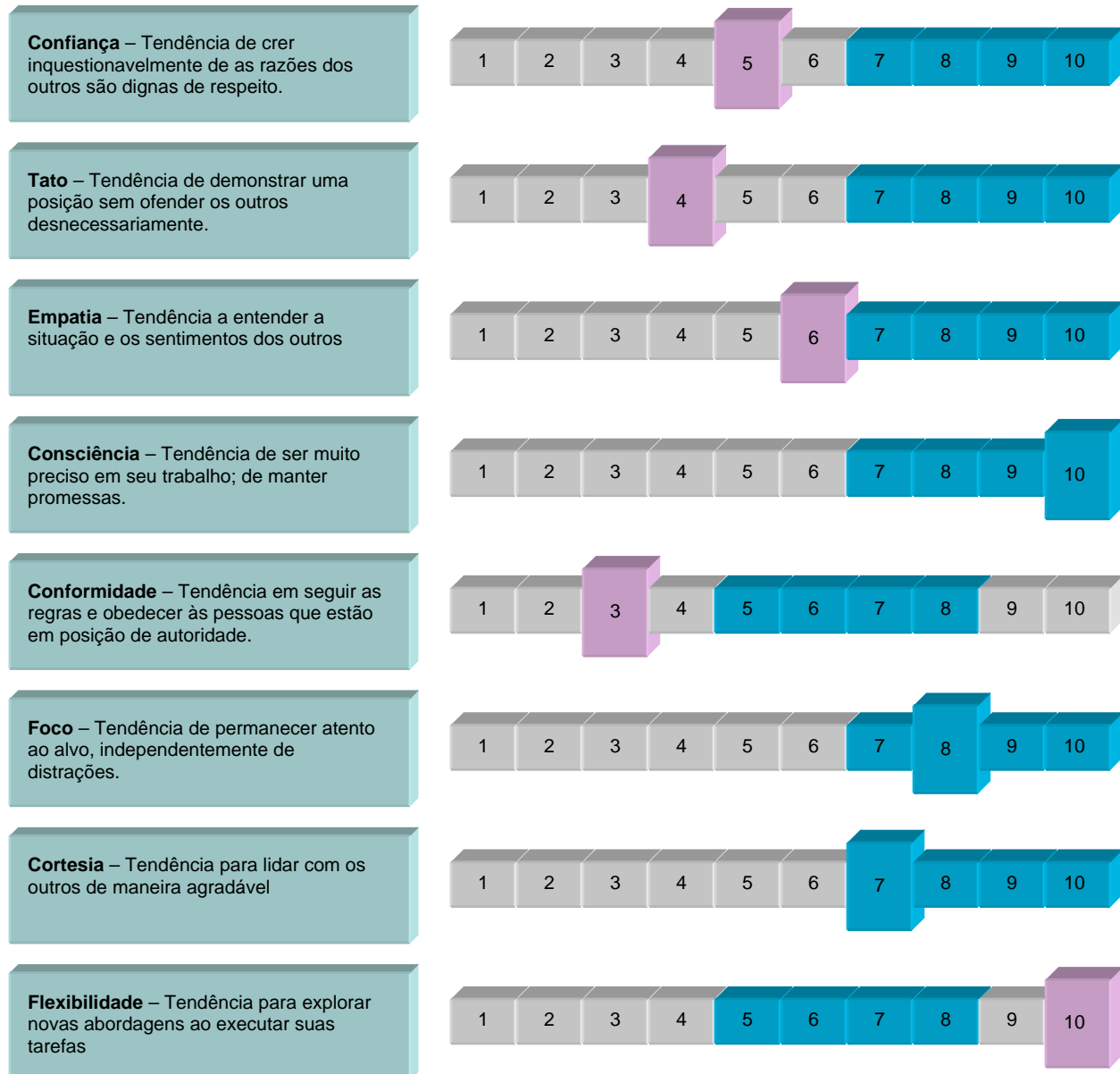
- **Características de Comportamento** - descreve oito características de comportamento, importantes fatores para o sucesso no atendimento a clientes.
- **Capacidades** - ampla visão das capacidades básicas relativas às habilidades numéricas e verbais.
- **Percentual do Job Match** - o nível de combinação com o "Job Match Pattern" em ambas as Capacidades e nas oito Características Comportamentais.
- **Perspectiva de Serviços da Empresa** - avalia o nível de afinidade entre as perspectivas da pessoa no atendimento a clientes e o que é desejado pela empresa.
- **Considerações para a Entrevista** - nas escalas nas quais Sr. Silva obteve pontuação fora do "Job Match Pattern", sugestões para a entrevista são fornecidas para auxiliar no processo de seleção.

Favor consultar o Guia do Usuário para informações adicionais sobre o uso desses

Perspectiva de Atendimento a Clientes

Resumo das Características de Comportamento

O sombreado mais escuro representa o "Job Match Pattern" para a função de Consultor Técnico. O quadro maior indica sua pontuação.



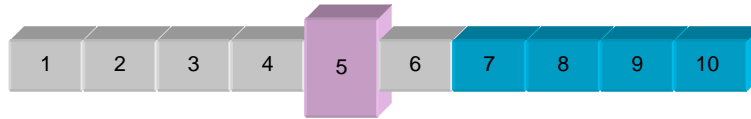
A pontuação na Escala de Distorção desta avaliação é **10**. A Escala de Distorção trata da sinceridade e franqueza do(a) respondente ao completar esta avaliação. A graduação nesta escala varia de 1 a 10, com valores mais altos sugerindo maior sinceridade.

Perspectiva de Atendimento a Clientes

Características de Comportamento

Confiança

- Cauteloso
- Alerta
- Cético



- Não questiona
- Não crítico
- Otimista

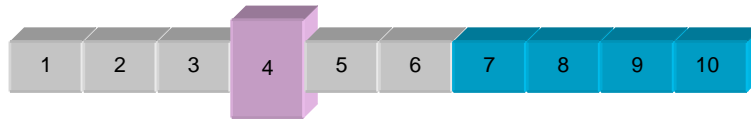
Padrão 7-10 Pontuação 5

Comentários sobre Confiança

Joao provavelmente quer acreditar que a maioria dos clientes são bastante confiáveis. Ele pode sentir dificuldade para confiar nos clientes sem uma boa prova, mas ele deve estar disponível para oferecer a eles o benefício da dúvida, a menos que haja fortes motivos para não fazê-lo. Em geral, sua atitude é de hesitação mas inspira confiança.

Tato

- Direto
- Óbvio
- Enérgico



- Discreto
- Diplomático
- Comedido

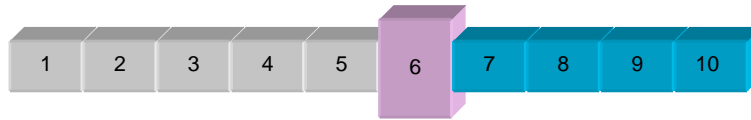
Padrão 7-10 Pontuação 4

Comentários sobre Tato

Ele pode ser descuidado, em relação aos sentimentos dos outros. Isto pode acontecer devido à falta de compreensão das necessidades de um cliente. Seja qual for a razão, ele pode frequentemente fazer comentários em um estilo menos cordial ou diplomático.

Empatia

- Imparcial
- Indiferente
- Distante



- Compreensivo
- Compassivo
- Sensível

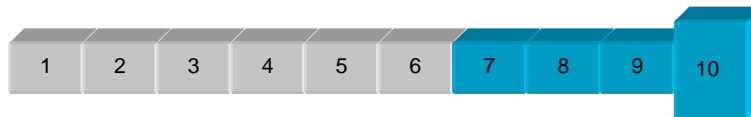
Padrão 7-10 Pontuação 6

Comentários sobre Empatia

Ocasionalmente, Joao pode ter empatia com as necessidades de um cliente, mas prefere evitar se envolver profundamente. Ele demonstra necessidade de ser considerado compassivo e gentil. Entretanto, ele pode resistir à tentação de demonstrar simpatia publicamente.

Consciência

- Impreciso
- Atitude Casual
- Indiferente



- Metucioso
- Particular
- Responsável

Padrão 7-10 Pontuação 10

Comentários sobre Consciência

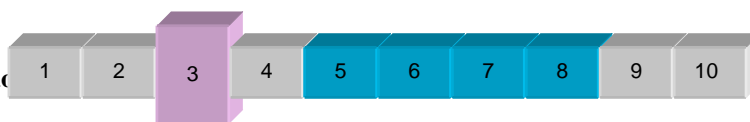
Joao provavelmente considera um compromisso como uma incontestável promessa ao cliente. Ele provavelmente não considerará a possibilidade de arrumar desculpas para fugir de sua responsabilidade, em relação ao compromisso estabelecido. Ele parece ser cuidadoso, bastante metucioso e atento.

Perspectiva de Atendimento a Clientes

Características Comportamentais

Conformidade

- Inventivo
- Descomprometido
- Independente



- Tradicional
- Complacente
- Convencional

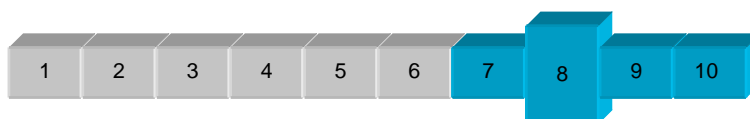
Padrão 5-8 Pontuação 3

Comentários sobre Conformidade

Joao pode questionar, ou mesmo ignorar regras e regulamentos devido à sua atitude não-convencional. Ele relata uma preferência por fazer as coisas da sua maneira, com pouca ou nenhuma restrição, mas pode mostrar disponibilidade para assumir uma atitude convencional, em algumas ocasiões.

Foco

- Que se distrai
- Preocupado
- Ineficiente



- Atento
- Decidido
- Eficiente

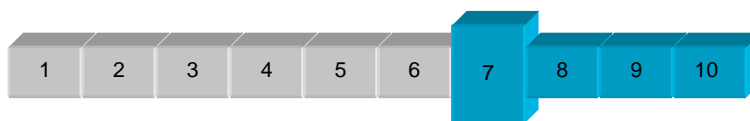
Padrão 7-10 Pontuação 8

Comentários sobre Foco

Joao demonstra um nível relativamente alto de concentração, quando lhe é dada a oportunidade. Apenas um ambiente excepcionalmente dispersivo deve fazê-lo desviar de seu foco. A vantagem é que seu foco não é tão forte a ponto de ser completamente inflexível. Assim, uma mudança de prioridades não deve atrapalhá-lo demais, se lhe for concedido o tempo para unir suas habilidades e tomar novos rumos.

Cortesia

- Entusiasmado
- Grosseiro
- Rude



- Educado
- Gentil
- Que possui boas maneiras

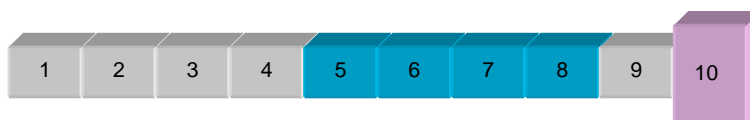
Padrão 7-10 Pontuação 7

Comentários sobre Cortesia

Joao aparenta ser bastante amigável de maneira geral. Ele gosta de conversar com qualquer pessoa e provavelmente se esforçará para falar com um cliente em um tom calmo e amigável. Ele está apto para evitar de entrar em discussões ou confrontos; é bem provável que ouvirá cuidadosamente às necessidades de um cliente e falará gentilmente.

Flexibilidade

- Intransigente
- Inflexível
- Cauteloso



- Adaptável
- Que concorda
- Aprecia novas abordagens

Padrão 5-8 Pontuação 10

Comentários sobre Flexibilidade

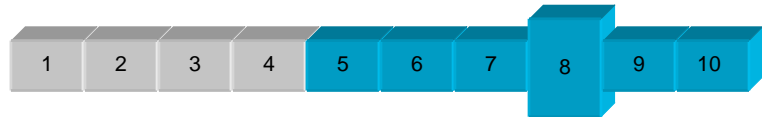
Ele está tão aberto a mudanças que os outros podem considerar um desafio acompanhá-lo, quando ele sugerir novas metodologias para a realização do trabalho. Ele aprecia a concepção de novas idéias, conceitos e métodos de aperfeiçoar a maneira de realizar as tarefas. Ele parece possuir uma atitude bastante inovadora.

Perspectiva de Atendimento a Clientes

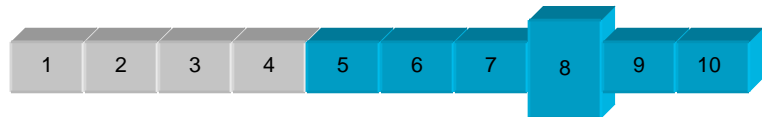
Capacidades

O sombreado mais escuro representa o "Job Match Pattern" para a função de Consultor Técnico. O quadro maior indica sua pontuação.

Vocabulário – Compreender o significado das palavras quando utilizadas nas frases.



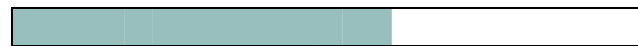
Numérico – Compreender os conceitos matemáticos básicos e trabalhar com problemas numéricos.



Percentual de "Job Match"

O Percentual de "Job Match" reflete a consistência entre os resultados de Joao e o "Job Match Pattern" para os **oito Traços de Comportamento e as duas Competências**. Para Joao, a compatibilidade com a posição da Consultor Técnico é 64%.

"Job Match"



64%

Perspectiva de Atendimento a Clientes

Perspectiva de Serviços da Empresa

Quarenta e nove (49) perguntas relacionadas ao atendimento a clientes foram apresentadas a Joao. As respostas a estas perguntas sugerem sua perspectiva de atendimento a clientes. As respostas fornecidas pela empresa representam a perspectiva buscada e são comparadas com as respostas individuais fornecidas por Joao. **A pontuação indica o percentual de concordância entre suas respostas e o esperado pela empresa.**

**Percentual de
Concordância**



80%

Considerando a perspectiva da empresa de oferecer um bom atendimento ao cliente e considerando a visão de Joao expressa em suas respostas, **as seguintes perspectivas estão em conflito. Algumas podem representar tópicos que exigem sua atenção.**

PERSPECTIVAS QUE ENTRAM EM CONFLITO

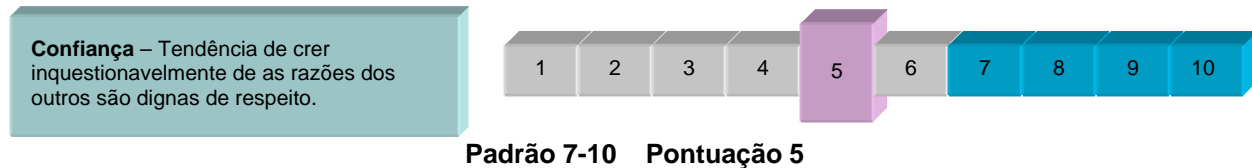
A RESPOSTA DELE

A resolução de problemas começa e acaba em mim.	Sim
Um cliente nunca é falante demais, devo deixá-lo falar o tempo que for necessário.	Não
Não consigo solucionar todos os problemas de um cliente, alguns têm de ser repassados a outras pessoas ou deixados de lado.	Sim
Os clientes não se importam com quantas pessoas têm que falar, desde que obtenham as respostas que desejam.	Sim
O meu trabalho é satisfazer os pedidos dos clientes, mesmo quando não os entendo, em vez de fazê-los perder tempo com perguntas.	Sim
As políticas do meu departamento são menos importantes do que aquilo que eu considero ser melhor para o cliente.	Não
Atender rapidamente aos clientes é o mais importante.	Não
É importante apresentar-me aos clientes como alguém que tem autoridade para resolver os seus problemas.	Sim
É importante ser capaz de tomar uma decisão com o cliente no momento, sem ter de consultar o meu superior.	Sim
Existem alguns clientes que pura e simplesmente não queremos.	Sim

Perspectiva de Atendimento a Clientes

Considerações para Entrevista

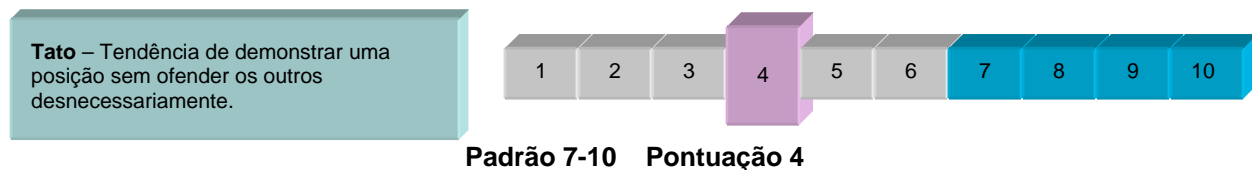
O sombreado mais escuro representa o "Job Match Pattern" para a função de Consultor Técnico. Sr. Silva obteve uma pontuação fora do "Job Match Pattern" nas áreas listadas abaixo. Informações e perguntas da entrevista são fornecidas para facilitar o processo de seleção.



Considerações em relação à Entrevista

Joao alcançou uma pontuação média na escala de Confiança, mas está fora do "Job Match Pattern" para esta função. Pode ser necessário algum aperfeiçoamento, por isso as entrevistas devem focar suas experiências passadas no atendimento fiel, mas sem cinismo ao cliente. Com esse resultado mediano, e baseado em suas respostas da entrevista, é provável que necessite de uma adequação em sua atitude. Algumas perguntas típicas são:

- Quais medidas você tomou no passado para determinar a veracidade das afirmações de um cliente? Você se sente confortável ao aceitar a palavra deles sem pensar a respeito? Por quê? Por que não?
- Se você pudesse reforçar tua opinião em relação à honestidade do cliente, quais objetivos você estabeleceria para si próprio? Quais obstáculos você gostaria de eliminar nesta área?



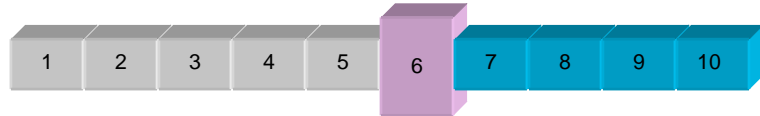
Considerações em relação à Entrevista

Com um resultado relativamente baixo na escala de Tato, Joao ficou fora do "Job Match Pattern" para esta função. Deve ser determinada através de treinamento sua disponibilidade para adequar seu comportamento. Uma vez que sua pontuação se encontra em um nível médio baixo, é possível que somente algum ajuste seja exigido e sua disponibilidade para o treinamento poderá ser determinada pelas perguntas da entrevista. Algumas perguntas típicas incluem:

- Apresente um exemplo recente da sua habilidade de lidar diplomaticamente com um cliente. Como você se sente com este tipo de comportamento, e quais habilidades você gostaria de desenvolver para melhorar nessa área?
- Quando um cliente exige um tratamento cortês, quais métodos você geralmente utiliza? Você teria interesse em aprender alguma nova abordagem?

Perspectiva de Atendimento a Clientes

Empatia – Tendência a entender a situação e os sentimentos dos outros



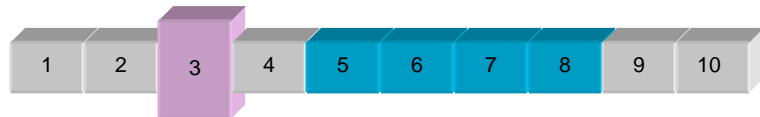
Padrão 7-10 Pontuação 6

Considerações em relação à Entrevista

Devido a Joao ter alcançado uma pontuação na escala de Empatia que está fora do "Job Match Pattern" para esta posição, as perguntas da entrevista devem focar o grau no qual Joao se sente confortável com demonstração de empatia consistente diante das necessidades dos clientes. Sua tendência nessa área pode ser revelada por perguntas que focam a disponibilidade de mostrar sinais de empatia, mesmo quando sob pressão para trabalhar em condições exigentes. Algumas perguntas típicas podem incluir:

- Parece que você geralmente é uma pessoa ponderada. Como você se sente quando um cliente não responde positivamente à sua preocupação pelas necessidades dele; como você trataria essa pessoa?
- Descreva uma situação do passado na qual você foi capaz de manter uma atitude de apoio à um cliente teimoso, mesmo quando as emoções dele foram difíceis de se lidar.

Conformidade – Tendência em seguir as regras e obedecer às pessoas que estão em posição de autoridade.



Padrão 5-8 Pontuação 3

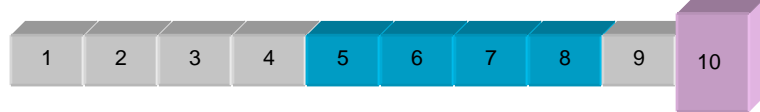
Considerações em relação à Entrevista

Seu resultado na escala de Conformidade se encontra fora do "Job Match Pattern" para essa função. Com um nível relativamente baixo de motivação pelas realidades rotineiras de atendimento ao cliente, Joao pode precisar explicar em suas entrevistas como ele conseguiu realizar com sucesso seu trabalho no passado, quando os procedimentos e padrões definiam o que era esperado dele. Algumas perguntas típicas podem ser:

- Se uma regra ou modo de ação precisar de atualização, de quem é a responsabilidade de fazer as mudanças? Quem deveria estar envolvido?
- Quando os procedimentos são claros diante das suas responsabilidades, mas não necessariamente estão bem enquadrados, qual o seu típico curso de ação?

Perspectiva de Atendimento a Clientes

Flexibilidade – Tendência para explorar novas abordagens ao executar suas tarefas



Padrão 5-8 Pontuação 10

Considerações em relação à Entrevista

Joao obteve uma pontuação bem alta na escala de Flexibilidade. Este resultado está acima do "Job Match Pattern" para esta função. A entrevista pode precisar enfatizar sua disponibilidade para afastar sua tendência de alterar seus métodos, simplesmente pelo prazer de mudá-los. É provável que será necessário um ajuste nos procedimentos do local de trabalho, por isso a definição da sua disponibilidade de fazer isso pode ser revelada por suas respostas às perguntas da entrevista. Algumas perguntas típicas incluem:

- Conte-me sobre uma situação recente na qual você utilizou os procedimentos exigidos para o trabalho, apesar do fato de que provavelmente havia um modo melhor e mais fácil de alcançar o objetivo.
- Qual a utilidade de um procedimento, se ele estiver obsoleto? Dê um exemplo de como você tem tratado esse tipo de problema recentemente.