



Talent in Innovation.
Innovation in Talent.

CCSQ

Reporte al gerente – Trabajos con
contacto con el cliente



Nombre

Sr. Sample Candidate

Fecha

3 octubre 2018

INTRODUCCIÓN

Este Reporte Ejecutivo SHL le ayudará a establecer el éxito probable de Sr. Sample Candidate en una función en la que teine contacto con los clientes. Este reporte se basa en las respuestas que el candidato dio cuando contestó el Cuestionario de Estilos de Contacto con el Cliente (CCSQ, por sus siglas en inglés).

Antes de utilizar este reporte, es importante que usted decida qué competencias son críticas para el éxito en el puesto que considera. Si los resultados se usan para una selección, se recomienda realizar un análisis del puesto a fin de identificar las competencias más importantes para un desempeño exitoso en el puesto de que se trata. Póngase en contacto con SHL para más información sobre perfiles de puesto y diseño de competencias. En el Resumen Ejecutivo siguiente, verá una columna con el encabezado "Importante para el éxito", allí usted podrá considerar útil utilizar esto para indicar qué competencias son más importantes para la función que considera.

Por supuesto, este reporte no puede ser considerado de manera aislada. Necesitará considerar otros factores, como la experiencia del candidato, el conocimiento y la habilidad de obtener una evaluación completa de lo bien que el candidato encaja en los requerimientos de la función. Realizar una entrevista u otro tipo de evaluación también ayudará a determinar la idoneidad del candidato.

La información en este reporte puede ayudar a identificar las fortalezas y las áreas de oportunidad para Sr. Sample Candidate. Si usted utiliza este reporte para propósitos de desarrollo, será útil tener un buen conocimiento de las intervenciones relevantes de desarrollo, por ejemplo, las técnicas de "coaching".

El reporte se divide en tres secciones fundamentales, el Resumen Ejecutivo, las Competencias para Contacto con Clientes y las Definiciones de Competencia. La última parte del reporte proporciona un resumen técnico de los resultados de CCSQ.

RESUMEN EJECUTIVO

Esta sección proporciona una descripción general de los resultados Sr. de Sample Candidate. Para información más detallada, podrá consultar las secciones de Competencias de Contacto con los Clientes y Definición de Competencias.

		1	2	3	4	5	¿Importante para el éxito?*
Enfoque hacia las personas							
	Relacionarse con los clientes	■	■	■	■	■	
	Convincente	■	■	■	■	■	
	Comunicación oral	■	■	■	■	■	
	Comunicación por escrito	■	■	■	■	■	
	Trabajo en equipo	■	■	■	■	■	
Manejo de la información							
	Detección de hechos	■	■	■	■	■	
	Resolución de problemas	■	■	■	■	■	
	Conciencia de negocios	■	■	■	■	■	
	Conocimiento especialista	■	■	■	■	■	
Seguridad en el desempeño							
	Orientación hacia la calidad	■	■	■	■	■	
	Organización	■	■	■	■	■	
	Confiabilidad	■	■	■	■	■	
Energía							
	Enfoque en el cliente	■	■	■	■	■	
	Perseverancia	■	■	■	■	■	
	Orientación a los resultados	■	■	■	■	■	
	Utilizar la iniciativa	■	■	■	■	■	

* EL USUARIO DE ESTE REPORTE ES RESPONSABLE POR LA DETERMINACIÓN DE LA RELEVANCIA DE ESTAS COMPETENCIAS PARA EL PUESTO OBJETIVO.

COMPETENCIAS DE CONTACTO CON EL CLIENTE

Las **Competencias de Contacto con el Cliente** son competencias que son importantes para ser eficaz en una función donde se entra en contacto con los clientes. Las gráficas de barras siguientes muestran el nivel de fortaleza de Sr. Sample Candidate en cada área de competencia. Debajo de cada gráfica se encuentra una descripción de su fortaleza.

Es posible encontrar definiciones de todas las competencias en la sección de Definición de Competencias de este reporte.

ENFOQUE HACIA LAS PERSONAS

Relacionarse con los clientes

Bajo

Alto

Podría serle difícil desarrollar relaciones con los clientes. Su tendencia a no identificar, comprender o establecer empatía con las necesidades de un cliente podría perjudicar su impacto en las situaciones de contacto con los clientes.

Convincente

Bajo

Alto

Es menos capaz que la mayoría de las personas cuando se tiene que convencer a los demás a tomar una decisión. Es probable que tenga dificultades en una función que requiera que aliente a un cliente a comprar un producto o servicio.

Comunicación oral

Bajo

Alto

Se espera que sea menos eficaz que muchos en las funciones que requieren conversaciones regulares con los colegas y clientes. Es probable que su estilo de conversación carezca de impacto.

Comunicación por escrito

Bajo

Alto

Se espera que sea moderadamente eficaz al producir información escrita fluida, convincente y precisa. Es probable que no se sienta intimidado por la tarea de proporcionar documentos estructurados y precisos, como reportes o folletos.

Trabajo en equipo

Bajo

Alto

Es probable que se sienta menos cómodo que los demás al trabajar junto con otras personas en un entorno de equipo. Puede ser el tipo de persona que prefiere trabajar de manera autónoma en vez de tener que interactuar y consultar a sus colegas con regularidad.

MANEJO DE LA INFORMACIÓN

Detección de hechos

Bajo

Alto

Es probable que sea tan eficaz como la mayoría de las personas en una función que le requiera identificar y retener los hechos y otra información relevante. La presión para absorber la información con rapidez puede disminuir su eficacia.

Resolución de problemas

Bajo

Alto

Puede esperar que sea tan eficaz como la mayoría de las personas al resolver problemas y proporcionar soluciones funcionales para los clientes. La eficacia de su análisis puede limitarse por problemas más complejos.

Conciencia de negocios

Bajo

Alto

Vigilar, analizar y evaluar la información de negocios puede ser una fortaleza de él. Es el tipo de persona eficaz en una función enfocada a la comercialización. Se espera que aprecie el impacto de la información crítica para el negocio, como la actividad de los competidores, las tendencias comerciales y los datos financieros.

Conocimiento especialista

Bajo

Alto

Se espera que sea eficaz en funciones que requieran conocimiento del producto o pericia técnica. La aplicación de esa experiencia y conocimiento para resolver los problemas de los clientes podría ser un área de oportunidad para él.

SEGURIDAD EN EL DESEMPEÑO

Orientación hacia la calidad

Bajo

Alto

Se espera que sea razonablemente eficaz al entregar trabajo de calidad dentro de los tiempos convenidos. Es probable que se sienta tan cómodo como la mayoría en funciones que le exigen apearse a estándares de alta calidad.

Organización

Bajo

Alto

Puede ser moderadamente eficaz en funciones que requieran un enfoque estructurado, sistemático y orientado a las fechas de entrega, que le exija manejar su propio tiempo.

Confiabilidad

Bajo

Alto

Es posible que le sea difícil seguir los acuerdos con los clientes y satisfacer sus expectativas. Es poco probable que se sienta cómodo en una función que la obligue a seguir instrucciones de manera confiable, o bien apearse a las políticas y procedimientos.

ENERGÍA

Enfoque en el cliente

Bajo

Alto

Tal vez le sea muy difícil identificar las necesidades de un cliente. Es probable que sea mucho menos eficaz que la mayoría en funciones que supongan tratar con los clientes y poner sus intereses en primer lugar. Es muy poco probable que su enfoque sea orientado hacia los clientes.

Perseverancia

Bajo

Alto

Es probable que se sienta tan cómodo como la mayoría de los demás al adaptarse al cambio y permanecer positivo frente a los tiempos difíciles. Se espera que sea razonablemente eficaz al enfrentar situaciones demandantes y de alta presión, como tratar con las quejas de los clientes.

Orientación a los resultados

Bajo

Alto

Es poco probable que sea eficaz en funciones que requieren perseverancia y la necesidad de cumplir y superar los objetivos más desafiantes. Se espera que se sienta menos cómodo que la mayoría al asumir retos adicionales y tareas demandantes.

Utilizar la iniciativa

Bajo

Alto

Podría ser menos eficaz que la mayoría de los demás al tomar decisiones rápidas e independientes. Es el tipo de persona que prefiere una guía regular en vez de tener que demostrar iniciativa. Es poco probable que se sienta cómodo en una función que requiera que administre sus propias actividades.

DEFINICIONES DE COMPETENCIA

ENFOQUE HACIA LAS PERSONAS

Relacionarse con los clientes	Establece empatía con rapidez y se relaciona con facilidad con los clientes. Se relaciona bien con diferentes tipos de clientes; escucha y se lleva bien con ellos.
Convincente	Presenta los puntos principales de un argumento en forma convincente. Negocia y convence a los demás. Cambia los puntos de vista de las personas e influye en sus decisiones.
Comunicación oral	Habla de manera confiada y fluida. Habla a un ritmo y nivel adecuado. Retiene la atención de los demás cuando habla.
Comunicación por escrito	Escribe con fluidez, claridad y concisión. Adapta su propio estilo de comunicación escrita para ajustarlo a los demás.
Trabajo en equipo	Encaja bien en el equipo. Desarrolla relaciones eficaces y de apoyo con sus colegas. Es considerado hacia ellos y crea una sensación de espíritu de equipo.

MANEJO DE LA INFORMACIÓN

Detección de hechos	Sabe dónde encontrar la información relevante. Verifica los hechos y datos. Recupera y absorbe la información con rapidez.
Resolución de problemas	Identifica las dificultades potenciales y sus causas. Genera soluciones funcionales y hace juicios racionales.
Conciencia de negocios	Está consciente de la actividad de los competidores y las tendencias del mercado. Está consciente de las utilidades y aprecia el impacto comercial de su propio trabajo en las utilidades.
Conocimiento especialista	Tiene conocimientos de fondo y una experiencia minuciosa de productos y servicios. Tiene experiencia en su propia área.

SEGURIDAD EN EL DESEMPEÑO

Orientación hacia la calidad	Proporciona un servicio de calidad. Mantiene altos estándares profesionales y hace bien el trabajo desde la primera vez.
Organización	Organiza su propio tiempo con eficacia y crea sus propios programas de trabajo. Asigna prioridades y se prepara con antelación. Establece escalas de tiempo realistas.
Confiabilidad	Es confiable; sigue las instrucciones de los supervisores y respeta las políticas y procedimientos. Muestra compromiso con la organización y la conclusión de tareas.

ENERGÍA

Enfoque en el cliente	Pone al cliente en primer lugar y está ansioso de agradarlo. Trabaja muy duro para cubrir las necesidades de los clientes y busca satisfacer sus intereses.
Perseverancia	Permanece en calma y controlado bajo presión. Reacciona bien ante el cambio y permanece positivo, a pesar de los tiempos difíciles. Mantiene las dificultades en perspectiva.
Orientación a los resultados	Obtiene resultados y está dispuesto a atacar tareas demandantes. Establece y excede objetivos personales que suponen retos.
Utilizar la iniciativa	Asume responsabilidad de sus propias acciones y toma decisiones sin referirlas a los demás. Actúa con base en su propia iniciativa.

METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN

Este perfil se basa en las siguientes fuentes de información sobre Sr. Sample Candidate:

Cuestionario / Prueba de habilidades	Grupo de comparación
CCSQ7.2 UK English v1 (Std Inst)	CCSQ Banking - 2007 (HK)

SECCIÓN DE DETALLES DE LA PERSONA

Nombre	Sr. Sample Candidate
Datos del candidato	CR1=5, CR2=4, CR3=2, CR4=8, CR5=5, CR6=4, CT1=6, CT2=6, CT3=7, CT4=4, CT5=8, CT6=5, CE1=7, CE2=8, CE3=2, CE4=6, CCO=1
Informe	CCSQ Reporte al gerente Std v2.0 ^{RE}

ACERCA DE ESTE INFORME

Este informe fue generado con el SHL Assessment System. Incluye información del Cuestionario de Estilos de Contacto con el Cliente™ (CCSQ). El uso de este cuestionario se limita a aquellas personas que han recibido capacitación especializada en cuanto a su uso e interpretación.

El informe se genera a partir de los resultados de un cuestionario que el participante contesta y que refleja sustancialmente sus respuestas. Al interpretar estos datos se deberá tener en consideración la naturaleza subjetiva de las calificaciones con base en un cuestionario.

Este informe ha sido generado de manera electrónica, el usuario del software puede hacer modificaciones y adiciones al texto del informe.

SHL Global Management Limited y sus compañías asociadas no pueden garantizar que el contenido de este informe sea el resultado inalterado del sistema de cómputo. No aceptamos ninguna responsabilidad de ninguna índole por las consecuencias derivadas del uso de este informe, ni responsabilidad alguna (incluso por negligencia) respecto a su contenido.

www.shl.com

© 2018 SHL y/o sus filiales. Todos los derechos reservados. SHL y OPQ son marcas comerciales registradas en el Reino Unido y otros países.

Este reporte se ha producido por SHL para el beneficio de su cliente y contiene propiedad intelectual de SHL. As, SHL le permite al cliente reproducir, distribuir, cambiar, y almacenar esta publicación solamente para su uso interno y no para uso comercial. Reservados todos los derechos.