



Servicio al cliente

Laura Smith

Fecha Realización: 2014-08-20

Nombre: Laura

Apellido: Smith

Género: Femenino

E-mail: info@futuresuite.com

Ciudad: Miami

País: United States

Perfil: Estable - Autoritario (E Alto - A Medio)

Servicio al Cliente

Esta es una Prueba para Determinar el Estilo de Servicio al Cliente del aplicante basado en su Perfil Futura ADEP.

Primero vamos a definir lo que es un (a) encargado (a) de servicio al cliente:

Un (a) Encargado (a) de Servicio al Cliente es una persona que se dedica a atender clientes ya sea en forma presencial o en forma telefónica.

¿Qué es Servicio al Cliente?

Esta es una pregunta muy interesante, muchas veces escuchamos: Departamento de Servicio al Cliente, Llame al departamento de Servicio al Cliente.

Servir es Atender y Complacer

Para tener éxito, debemos deleitar a nuestros clientes; es decir, no solo debemos servirles, debemos hacer que se sientan muy satisfechos, muy contentos y que quieran regresar para comprarnos más servicios, para comprarnos más productos.

¿Cuál es el Estilo de Servicio al Cliente de su Mamá? ¿Cómo Atiende la Mamá a sus hijos?

Se ha puesto a pensar que una mamá le presta servicio al cliente, de manera continua, a sus hijos.

Existen muchos Estilos:

1. Existen mamás que les conceden todo lo que quieren.
2. Existen mamás que atienden a sus hijos pero los educan.
3. Existen mamás que hacen que los hijos aprendan a servirse por sí mismos.

¿Cuál de esos Estilos es el correcto? ¿Cuál es el adecuado?

Bueno, en realidad, puede ser cualquiera de estas tres alternativas, normalmente la alternativa recomendada por los expertos en cómo ser mejores padres, es la alternativa número tres: hacer que los hijos aprendan por sí mismos.

Caso: El hijo que va con su mamá al Parque de Diversiones y ya estando allí, el hijo le dice a la mamá: "Mamá, cómprame un refresco". Aquí la mamá puede hacer tres cosas:

1. La mamá puede comprarle el refresco y dárselo al hijo.
2. Puede ir con el hijo y decirle, mira aquí es donde se compran los refrescos para que la próxima vez que quieras un refresco sepas dónde está y cómo comprarlo.
3. Y la tercera es darle un poco de dinero y decirle: mira ahí venden los refrescos, por favor cómprate un refresco y me traes el cambio.

El Proceso de Servicio al Cliente

Hemos dividido el proceso del servicio al cliente en seis componentes:

1. Confiabilidad.
2. Seguridad.
3. Presentación.
4. Empatía.
5. Respuesta.
6. Manejo de reclamos.

Si comprendemos cómo funcionan cada uno de estos componentes, podremos suministrar un servicio al cliente que deleite a nuestros consumidores y al mismo tiempo podemos estar seguros de que podemos seleccionar a las personas adecuadas para que puedan cumplir la función de ese servicio al cliente excelente que queremos brindar.

Instrucciones

¿Cómo Utilizar Este Informe?

Para brindar un servicio al Cliente que deleite, siga estos tres sencillos pasos:

1. Defina el AVATAR de su Cliente. Determine el tipo de servicio al cliente que su empresa va a proporcionar.
2. Determine el Mapa de Prioridades de su Servicio al Cliente, en un momento voy a explicarle cómo se construye un Mapa de Prioridades de Servicio al Cliente.
3. Y, finalmente, seleccione los integrantes de su Equipo de Servicio al Cliente con base en su Perfil ADEP.

El Mapa de Prioridades del Servicio al Cliente

Hemos dividido el Servicio al Cliente en seis componentes:

Confiabilidad.
Seguridad.
Presentación.
Empatía.
Respuesta.
Manejo de reclamos.

Simplemente, vamos a priorizar cada uno de estos aspectos y vamos a construir cada uno de nuestro departamento de Servicio al Cliente con base en estas prioridades.

No son iguales las prioridades de diferentes tipos de servicios y productos. Por ejemplo: el departamento de Servicio al Cliente de un restaurante de comidas rápidas es muy diferentes al servicio al cliente en una tienda que vende repuestos para automóviles, el nivel de reclamos, el nivel de conocimiento que debe tener quien atiende estos reclamos, de quien atiende el Servicio al Cliente es muy diferente. Si usted compra una hamburguesa en una buena cadena de comidas rápidas y la hamburguesa se le cae, se le riega el refresco, normalmente, si se trata de una cadena internacional, la persona que mira esto que acaba de pasarle, le dice: “No hay problema; aquí está le voy a reponer la orden” eso es algo fabuloso, la próxima vez cuando usted quiere comprar la hamburguesa, ¿dónde cree que va a ir?, ¿a qué Establecimiento cree que se dirige? Esto, obviamente no se puede hacer en una venta de repuestos para carros, no se puede hacer en una empresa que venda computadoras.

Estilos de Personalidad

Toda persona posee dos Estilos de Personalidad:

Estilo Natural

Es el que utiliza cuando se encuentra solo, con miembros de su familia, amigos o en un ambiente en el que no requiere interactuar con un entorno exterior.

Estilo Adaptado

Por ejemplo, cuando se presenta en su trabajo, cuando entra al cine o cuando entra en una iglesia.

El Modelo ADEP

El Modelo ADEP define cuatro estilos de personalidad:

Autoritario

Conducta orientada a la acción, a la rápida solución de problemas, a la toma de decisiones y a la asunción de riesgos. Al autoritario le gusta tomar decisiones por sí mismo y para otros.

Detallista

Conducta orientada a la explicación, a la investigación de datos para asegurarse su precisión. Al detallista le gusta llevar un plan hasta el final sin descuidar los pormenores.

Estable

Conducta orientada a los métodos, a mantener el equilibrio y la armonía. El estable disfruta trabajar con otras personas como parte del equipo.

Persuasivo

Conducta orientada a las personas, a la interacción, a las relaciones interpersonales y al

uso de tácticas persuasivas. Al persuasivo le gusta socializar y llevar a otros a través de la argumentación.

Interacción entre los Estilos Natural y Adaptado

Existe un Perfil ADEP para cada uno de estos estilos. Es decir un Perfil ADEP Natural y un Perfil ADEP Adaptado. Cuando estos dos perfiles son muy diferentes, se puede producir estrés como consecuencia del esfuerzo que se debe realizar para modificar el estilo natural y adaptarse al ambiente que requiere el entorno.

Perfil ADEP de Servicio al Cliente

El Perfil ADEP de Servicio al Cliente está basado en el Perfil ADEP Adaptado, ya que este es el estilo que se utiliza al poner en práctica la Gestión de Servicio al Cliente. Esta prueba le permitirá comprender cómo asociar el papel correcto según el mapa de Prioridades de Servicio al Cliente que tiene su empresa

Estilos Natural y Adaptado

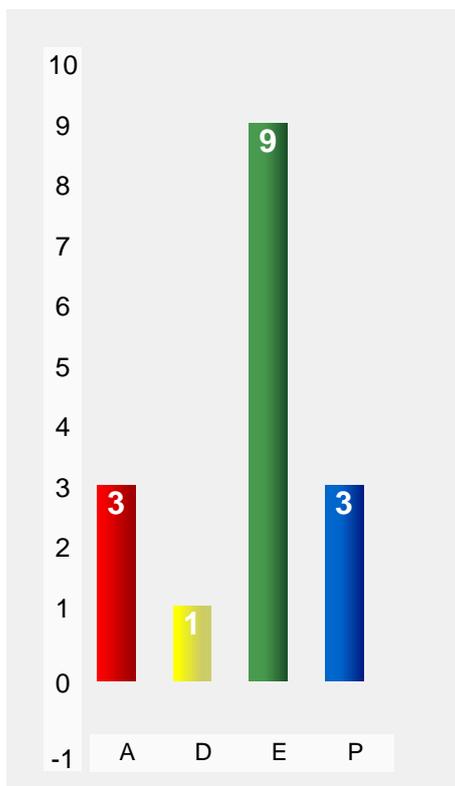
Entornos	Natural	Adaptado
Comunicación	A Laura le parece que debe, y se siente comprometida a incluir a todos los participantes en una conversación informal.	Muchas veces a Laura se le olvida la importancia que tiene comunicar sus ideas a sus compañeros, pues suele ensimismarse en un proyecto y alejarse de los demás.
Retos	Laura siempre incita a los demás a buscar activamente soluciones a los problemas que se dan cotidianamente.	Al momento de plantearse un reto Laura se frustra o se impacienta con el grupo cuando no se logra de manera firme lo que ella quiere.
Conflictos	A Laura le parece que los conflictos son una expresión necesaria de desacuerdos, no obstante rechaza cualquier tipo de agresión o violencia dentro de estos.	Laura puede temerle a los conflictos debido a que los percibe como una competencia para él o su equipo de trabajo y esto podría afectar los resultados de la empresa.
Ritmo	Laura siempre tiene la disposición para participar en cualquier actividad que sus amigos o familiares le propongan.	Laura se desenvuelve con la energía necesaria para realizar las cosas que tiene pendientes, no le gusta gastar sus fuerzas en situaciones ajenas a su trabajo.
Relaciones	Ser una persona empática, servicial que le da una gran importancia a sus amistades caracteriza a Laura. Siempre gusta de ponerle atención a este tipo de valores.	No confía mucho en los demás por lo que Laura prefiere no delegar tareas y hacerlas la misma, lo cual le puede dificultar socializar con sus compañeros de trabajo.
Reglas	A Laura le agrada hacer que su familia y amigos respeten los lineamientos, que regulan los lugares que frecuentan.	Laura está verdaderamente comprometida e interesada por su empresa, por eso en ocasiones se siente responsable de hacer que sus compañeros cumplan las normas y reglas establecidas.

Fortalezas	<p>Laura es una persona que se centra en ser servicial y ofrecer apoyo a cualquier persona con la que se tope, siempre está a disposición de los demás, por lo cual su familia y amigos la estiman y la toman en cuenta en cualquier evento presente.</p>	<p>Laura se destaca por ser una persona trabajadora que siempre aprovecha las nuevas oportunidades para poder lograr resultados concretos en el lugar donde trabaja.</p>
Debilidades	<p>A Laura le falta adquirir seguridad y fuerza para decidir y saber lo que puede lograr, necesita tener más firmeza para imponer sus argumentos.</p>	<p>Laura logra sus objetivos a expensas de sus compañeros. No sabe comunicarse con ellos, por lo que le cuesta trabajo delegarles algún tipo de responsabilidad. No confía mucho en su grupo.</p>

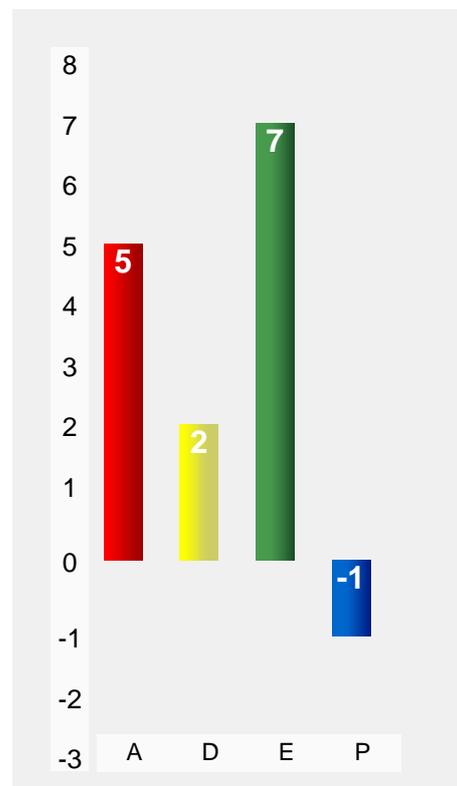
Gráficos FuturaADEP



Estilo Natural



Estilo Adaptado



Confiabilidad

Proveer el servicio como se prometió

Laura provee el servicio siendo perfeccionista, estable y con moderada iniciativa.

Laura es muy responsable, busca desarrollar su gestión siguiendo pasos previstos. Es metódica, estable en sus maneras de abordar las situaciones y al momento de proveer el servicio lo hace tal como se prometió asumiendo un moderado nivel de iniciativa y orientada a cumplir con las metas con constancia y voluntariedad.

Asistencia en Manejo de Problemas.

Laura asiste de manera precavida, siendo crítica en el manejo de los problemas y con moderada practicidad.

Laura es muy precavida al momento de manejar los problemas, dado su alto perfeccionismo, autocrítica y nivel de autoexigencia. Suele reflexionar detenidamente, pero al mismo tiempo busca solucionar las dificultades con una moderada practicidad. Una vez que siente que llegó a una conclusión, es determinante y autosuficiente.

Desarrollar el servicio de manera correcta.

Laura desarrolla los servicios de la manera correcta siendo analítica, trabajadora y moderadamente decidida.

Laura está muy orientada a las labores que se le delegan, mostrando gran compromiso en gestionar de la manera correcta sus responsabilidades. Es analítica, trabajadora y moderadamente decidida para lograr los objetivos empresariales, presentando autodisciplina, organización y siendo estable en los tiempos previstos.

Seguridad

Generar confianza en los clientes.

Laura es constante en su desempeño y trata de ofrecer buena atención al cliente.

Laura considera que la mejor opción para generar confianza en los clientes es ser constante y estable en la atención, preocuparse por el bienestar de los consumidores de su producto o servicio. Trata de ser empática y sociable aunque algunas veces es demasiado relajada. Es muy consciente del papel que desempeña dentro de la empresa, busca la satisfacción personal y laboral. Es persistente, difícilmente se disgusta y busca ser asertiva cuando el cliente no está satisfecho con el servicio.

Hacer que el cliente se sienta seguro.

Laura es relajada y procura tratar con gentileza al cliente.

Durante el trabajo se le considera una persona relajada y estable, Laura trata a los clientes con gentileza. Es sincera cuando se expresa, no le gusta mentir cuando se le pregunta sobre alguna duda o que dé su opinión. Es introvertida en algunas ocasiones debido a que es paciente, lenta y consciente de las acciones que realiza, trata de manejar su carácter. Por lo general se muestra perseverante.

Habilidad de contestar las preguntas del cliente.

Laura es independiente y ágil al trabajar.

Tiene cualidades poco comunes, Laura se dirige al cliente de forma independiente, trata de que las exigencias de la persona no le afecten, por ello suele mantener su distancia y solo comportarse ágil y competente. Cuando el usuario le hace alguna pregunta, generalmente la contesta de forma inmediata y acertada; tiene conocimiento de toda la información que debe de saber para ser servicial y hacer eficientemente su trabajo.

Presentación

Asegurar que los productos o servicios funcionen.

Laura trata de actuar de manera reflexiva, por lo que procura pensar todos sus movimientos.

Laura es pensativa y reflexiva, le gusta actuar de forma racional, por ello, siempre busca decir las palabras correctas al cliente, para que le resulte atractivo el producto o servicio, busca ganarse la confianza del consumidor y tiende a ser eficiente en su desempeño, siendo perseverante. Es consciente de su actuar y de las necesidades de los demás. Se preocupa por realizar su trabajo de manera metódica y perfeccionista.

Mantener las cosas y las ideas en orden.

Laura trata de innovar en su atención y de no andarse con rodeos.

Cuando Laura experimenta nuevas formas de trabajar y le son funcionales trata siempre de utilizarlas para dar mejor servicio cuando está atendiendo a un cliente. Busca expresar lo que quiere decir sin andarse con rodeos o dejar con dudas a la otra persona. Es lenta al actuar lo cual hace que piense antes de hablar al mencionar alguna información importante. Trata de tener orden en las palabras. Busca maneras alternas para acercarse a las personas.

Presentar los servicios o productos de manera atractiva.

A Laura se le complican las relaciones y las conversaciones.

Laura es una persona a la que se le complica relacionarse con los demás, se le dificulta entablar una conversación. Se preocupa por hacer una buena labor de venta tratando de mentalizarse qué es lo que le dirá al cliente y cómo se comportará para no verse tímida e insegura. En lugar de presentar atractivo el producto se aboca a dar buena atención y a mostrarse gentil. No le interesa ser la mejor sólo se impacienta por mantener su estabilidad en el trabajo.

Empatía

Brindar atención personalizada a cada cliente.

Laura brinda atención personalizada a cada cliente con gran capacidad de análisis y moderada practicidad.

Laura puede relacionarse amablemente con el cliente, dado su control emocional y el equilibrio en sus modos de comunicarse. Al momento de brindar atención lo hace de manera personalizada, siendo analítica en la información que transmite y cuidando la practicidad, para resultar clara y eficiente en su gestión.

Dar prioridad a los intereses del cliente.

En su trabajo Laura se desenvuelve de forma independiente y busca su estabilidad.

Laura se comporta de forma independiente, sabe manejarse y estar atenta a las exigencias del trabajo, es perceptiva y tiende a preocuparse por su desempeño y su estabilidad. Se empeña por cumplir las necesidades del cliente y por tenerlo satisfecho, aunque algunas veces se le complica porque es muy reflexiva y lenta al actuar. Le gusta trabajar sola porque se desenvuelve de mejor manera aparte de que busca el reconocimiento y sobresalir de entre los demás.

Comprender las necesidades del cliente.

Laura es una persona de carácter reflexiva que busca tener un buen desempeño.

Laura procura en todo momento ser una persona eficiente tratando de dar el mejor servicio posible al cliente. Es de carácter reflexivo, se preocupa constantemente y piensa sobre su desempeño laboral tratando de mejorarlo constantemente. Algunas veces está acostumbrada a ser dura en sus relaciones y no busca comprender las necesidades del cliente sino simplemente satisfacerlas de alguna forma.

Respuesta

Mantener informados a los clientes.

Laura es una persona que reflexiona antes de actuar.

Laura es reflexiva, le gusta pensar antes de actuar porque es precavida y no le gusta equivocarse. De personalidad es gentil y preocupada por las personas o la aceptación de ellos, por tal razón, siempre busca agradecerles dándoles un buen servicio y dando a conocer todas las opciones. Aunque a veces es inflexible. Es una persona a la que le gusta ofrecer su apoyo a los demás pero generalmente trabaja de forma independiente. Trata siempre de ser organizada con la información que proporciona para no revolver a los clientes.

Brindar un servicio rápido y efectivo.

Laura brinda un servicio moderadamente rápido, pero sumamente eficiente.

Laura se desarrolla dentro de su ambiente de trabajo bajo ciertos esquemas estructurales, siendo prolija, metódica y detallista en su desempeño. Su tiempo para la realización de las tareas por lo tanto es moderado, ya que ella no quiere pasar por alto cuestiones fundamentales, pero es sumamente eficiente.

Disposición de ayudar a los clientes.

Laura presenta plena disposición para ayudar en las inquietudes de los clientes, siendo eficaz en las resoluciones.

Laura es muy cooperativa, siendo compasiva en lo que respecta a lo humanitario. Si el cliente necesita ayuda se dispone a hacerlo de una manera calmada, apacible y buscando al mismo tiempo ser resolutiva y eficaz en sus manifestaciones, para no demorar las cuestiones y cumplir con los requerimientos empresariales.

Manejo de Reclamos

Escuchar activamente.

Laura escucha activamente pudiendo prestar atención a los detalles y responder con moderada practicidad.

Laura es más tendiente a escuchar que a hablar, obrando más como mediadora que como protagonista. Presta suma atención a las manifestaciones del cliente, y su desempeño se destaca por su alta calidad y moderada practicidad al momento de resolver las inquietudes o problemas que podrían llegar a presentarse en el proceso.

Formular Preguntas.

Laura intenta ser consciente en caso de algún reclamo y asume su responsabilidad.

Cuando existen reclamos Laura intenta relajarse y ser consciente, si es que cometió un error procura resolverlo. Se maneja con eficacia al solucionar el conflicto pues no le gusta sentirse presionada y mucho menos dar una mala imagen con sus clientes. En cuestiones de preguntas las formula inteligentemente y se apega al procedimiento. Muchas veces trata de organizar anteriormente su repertorio de preguntas importantes para no perder el control.

Encontrar Soluciones Adecuadas

Laura sabe encontrar soluciones adecuadas arribando a resultados eficientes luego de la reflexión.

Laura es muy pensante, suele analizar con detenimiento cada cuestión con particularidad y perfeccionismo. Este rasgo le permite encontrar soluciones adecuadas arribando a resultados exitosos y eficientes, pudiendo una vez que toma una decisión ser determinante y estar segura que se encuentra en la vía correcta.

Perfil FuturaADEP



Características Generales

Laura es muy orientada hacia las tareas, y en un menor grado, hacia las personas. Con frecuencia puede trabajar a un ritmo constante y abstenerse de arrebatos. Puede mostrar un talento para la versatilidad y una naturaleza llena de energía para tomar decisiones. Es una persona buena para escuchar, y se le pueden confiar secretos. Tiene la capacidad para asumir grandes tareas.

Valor Organizacional

- Proporciona estabilidad y determinación.
- Brinda seguridad.
- Se enfoca en los resultados y en sus tareas.
- Usa compatibilidad.
- Dirige la innovación sin perder de vista los pros y los contras.

Aspectos que debe observar y mejorar

Cuando las cosas no resultan como esperaba puede mostrarse descontenta consigo misma o con los demás, por lo que puede volverse demasiado crítico. Laura puede ser muy independiente, por lo que se le dificulta trabajar en equipo.

Reacción al estrés

Cuando Laura es presionada procura controlarse pero puede volverse obstinada y rígida, también según las circunstancias puede ser decidida o puede amedrentarse.

¿Cómo es Laura?



Laura en general no busca imponer sus objetivos sino que prefiere seguir los deseos de la mayoría, el cambio riesgoso no es lo suyo, salvo que todas las posibilidades de falla estén ampliamente cubiertas. Sin embargo presenta actitudes dominantes en momentos de presión, quiere poseer el control, pues es a través de este comportamiento que logra sus objetivos

¿Cómo Trabaja Laura?



Laura se compromete con su labor, no encuentra muy atractiva la idea de ser quien lleva las riendas de su equipo, pero si lo hace no tiene problemas en asumir su rol, logra realizar un balance adecuando entre su vida personal y laboral, no sacrifica más de lo debido, pero no evita menos de lo necesario

¿Qué Motiva a Laura?



Laura se motiva con actividades desafiantes y que conlleven responsabilidad, donde tenga que prestar atención al detalle y pueda trabajar con cuidadosa perfección. Es sumamente confiable en tareas que demanden precisión, prolijidad y compromiso

Fortalezas de Laura



Laura es estable emocionalmente, una persona objetiva y calmada, aspectos que se verán reflejados en su trabajo. Cuando debe sacar a flote las características de una persona más templada y decidida lo hace. Sin embargo esto se da solo en los momentos de tensión