

**Sirleny Espinoza
Hernández Servicio al
Cliente Empleos.net**

Servicio al Cliente

Objetivo

Atender a los clientes que llaman o visitan la empresa brindándoles asistencia con la información o asistiéndoles en la resolución de quejas.

Jefe Directo

Supervisor de Equipo

Supervisión

No cuenta con personal a su cargo

Formación Académica

Bachiller en Servicio al Cliente o Call Center

Tempo Experiencia

1-3 años

Conocimientos Obligatorios

Indispensable el manejo de las hojas de cálculo, hojas de trabajo y bloqueo de notas. Debe ser rápido en la digitación de los informes. Debe saber las normativas y políticas de servicio al cliente.

Habilidades Deseables

Debe tener una excelente actitud de servicio, ser paciente y tolerante. Debe ser proactivo y tomar control de sus decisiones para beneficiar al servicio.

Idiomas

Inglés: Avanzado

Resumen

Por Rubros

| Candidatos | Funciones Principales | Funciones Secundarias | Competencias | Total |
|----------------------------|-----------------------|-----------------------|--------------|---------------|
| Sirleny Espinoza Hernández | 75.00% | 80.00% | 79.33% | 78.11% |

Por Competencias

| | |
|------------------------|---------------|
| Destreza Comunicativa | 80% |
| Empatía | 88% |
| Gestión de Información | 64% |
| Orientación al Cliente | 88% |
| Perseverancia | 76% |
| Sociabilidad | 80% |
| TOTAL | 79.33% |

Entrevista Estructurada por Funciones

77.50%

Funciones Principales

1) Cuénte la última vez que tuvo un problema con la siguiente función: Atender a los clientes ya sea por teléfono o en persona.

---> Satisfactoria

2) Cuénte la última vez que tuvo un problema con la siguiente función: Informar sobre las consultas de los clientes.

---> Satisfactoria

3) Cuénte la última vez que tuvo un problema con la siguiente función: Asistir a los clientes con algún servicio o despejando dudas.

---> Muy Satisfactoria

4) Cuénte la última vez que tuvo un problema con la siguiente función: Registrar las quejas de los clientes.

---> Neutro

5) Cuénte la última vez que tuvo un problema con la siguiente función: Solucionar las quejas de los clientes.

---> Satisfactoria

6) Cuénte la última vez que tuvo un problema con la siguiente función: Dar seguimiento a las quejas no resueltas.

---> Satisfactoria

7) Cuénte la última vez que tuvo un problema con la siguiente función: Cumplir con las métricas establecidas por la empresa.

---> Insatisfactoria

8) Cuénte la última vez que tuvo un problema con la siguiente función: Elaborar los reportes de funciones y de incidencias de la empresa.

---> Satisfactoria

Funciones Secundarias

1) Cuénte la última vez que tuvo un problema con la siguiente función: Participar en reuniones de mejoramiento de procesos.

---> Satisfactoria

2) Cuénte la última vez que tuvo un problema con la siguiente función: Investigar sobre casos no resueltos.

---> Satisfactoria

Entrevista por Competencias

79.33%

Destreza Comunicativa

Escala Conductual

| Superlativo | Eficiente | Promedio | Por Debajo | Insuficiente |
|---|---|---|---|--|
| Demuestra experticia comunicativa en todos los ámbitos donde se desenvuelve. Suele cautivar a sus audiencias u oyentes gracias a la claridad y calidad de sus exposiciones. | Es claro en sus exposiciones y mantiene la claridad necesaria en sus mensajes como para capturar la atención. | Cumple con una comunicación fluida y con claridad de ideas. | Sus exposiciones no de todo son claras y sus mensajes tienden a ser ambiguos. | Falla de manera contundente en lo que a transmisión de mensajes se refiere. Mal manejo de la expresión de sus ideas. |

Preguntas

1) ¿Sabe manejar información formal bajo su responsabilidad mediante esquemas apropiados y estandarizados.?

--->De Acuerdo

2) ¿Disemina oportunamente la información que recibe y retransmite a otros.?

--->De Acuerdo

3) ¿Se asegura de hacer retroalimentación oportuna respecto al impacto de la comunicación en los destinatarios.?

--->Muy de Acuerdo

4) ¿Demuestra sentido de oportunidad para aclarar las comunicaciones en lo pertinente.?

--->De Acuerdo

5) ¿Mantiene apropiadamente el control de la documentación que respalda las comunicaciones tanto emitidas como recibidas.?

--->Neutro

Empatía

Escala Conductual

| Superlativo | Eficiente | Promedio | Por Debajo | Insuficiente |
|---|--|--|--|--|
| Se identifica plenamente con el estado emocional de los demás, proveyendo vías para el diálogo distendido, creando espacio para el "desahogo" y asegurándose que las personas queden satisfechas. Aporta el seguimiento en las situaciones críticas que así lo requieren. | Actúa para primero comprender y luego ser comprendido, valorando el estado emocional de los demás y aportando recomendaciones para que las personas hagan por sí mismas un esfuerzo para superar sus crisis. | Muestra interés en brindar atención a sus interlocutores. Es cuidadoso con las manifestaciones emocionales que se presentan. No obstante, esta no es una norma de actuación y lo hace solamente cuando se ve comprometido. | Trata de actuar empáticamente, pero no es del todo efectivo debido a que no sabe "leer" las señales emocionales de sus interlocutores, o bien porque no genera la suficiente confianza en éstos. | No muestra interés y tiene poca apertura para la comprensión de los demás. |

Preguntas

1) ¿Está dispuesto a escuchar a los demás con profundo respeto.?

--->Muy de Acuerdo

2) ¿Está abierto a comprender el estado emocional a partir del cual los demás exponen sus inquietudes.?

--->De Acuerdo

3) ¿Brinda las condiciones para que los demás se expresen con libertad y confianza.?

--->De Acuerdo

4) ¿Es reflexivo y actúa con recomendaciones oportunas no aleccionadoras.?

--->Muy de Acuerdo

5) ¿Es capaz de mantenerse ecuánime aún ante el estado alterado de sus interlocutores.?

--->De Acuerdo

Gestión de Información

Escala Conductual

| Superlativo | Eficiente | Promedio | Por Debajo | Insuficiente |
|---|---|---|---|---|
| Gestiona la información con gran precisión y criterio, cerciorándose de su validez y documentándose a fin de articular los mensajes derivados con sentido de claridad y acorde a los destinatarios. | Utiliza apropiadamente las fuentes de información, lo que le permite efectividad en la información que transmite. | Procura un manejo adecuado de la información, sin embargo, tiene algunas disonancias o inconsistencias que afectan su diseminación. | Pasa por alto muchos de los aspectos claves de la gestión de la información, ya sea por descuido o desconocimiento. | Deficitario en la gestión de la información. Sus fallas son recurrentes lo que provoca muchos incidentes. |

Preguntas

1) ¿Sabe utilizar apropiadamente el flujo de información para los fines de su puesto y de la institución.?

--->De Acuerdo

2) ¿Se asegura de la claridad de la información mediante mecanismos de retroalimentación.?

--->En Desacuerdo

3) ¿Sabe estar bien informado y documentado antes de brindar información para la consecuente toma de decisiones.?

--->En Desacuerdo

4) ¿Mantiene una relación apropiada con las fuentes clave de información.?

--->De Acuerdo

5) ¿Mantiene un adecuado respaldo de información relevante, debidamente documentada.?

--->De Acuerdo

Orientación al Cliente

Escala Conductual

| Superlativo | Eficiente | Promedio | Por Debajo | Insuficiente |
|-------------|-----------|----------|------------|--------------|
|-------------|-----------|----------|------------|--------------|

| | | | | |
|--|--|---|---|---|
| Se asegura de que los resultados positivos obtenidos de los indicadores de gestión no fomenten zonas de confort sino aporta nuevos desafíos para ir en procura de la mejora continua que impacta en el logro de la misión de su área o unidad. | Se asegura de que los resultados positivos obtenidos de los indicadores de gestión no fomenten zonas de confort sino aporta nuevos desafíos para ir en procura de la mejora continua que impacta en el logro de la misión de su área o unidad. | Adopta acciones para satisfacer los requerimientos de sus clientes internos o externos, de conformidad a las expectativas de la organización. | Muestra interés por sus clientes, pero falla en aspectos elementales para un buen servicio a éstos. | Deja de lado las necesidades de sus clientes. Muestra serias deficiencias en el servicio a éstos. |
|--|--|---|---|---|

Preguntas

1) ¿Mantiene un contacto cercano o permanente con los clientes internos o externos con el fin de satisfacer sus necesidades.?

--->Muy de Acuerdo

2) ¿Dispone y utiliza una estructura adecuada de servicio para brindar el auxilio o apoyo oportuno a sus clientes.?

--->De Acuerdo

3) ¿Aplica encuestas de verificación con el fin de depurar el servicio brindado.?

--->De Acuerdo

4) ¿Realiza un adecuado servicio post-venta que se refleja en la reacción de la clientela.?

--->De Acuerdo

5) ¿Realiza benchmarking con el fin de incorporar nuevas prácticas que satisfagan a sus clientes.?

--->Muy de Acuerdo

Perseverancia

Escala Conductual

| Superlativo | Eficiente | Promedio | Por Debajo | Insuficiente |
|--|--|---|---|---|
| Es perseverante en todo lo que emprende y hace lo que sea necesario por mantener un ritmo constante de trabajo que le permita alcanzar los logros y metas. | Se enfoca perseverantemente en lo que hace y lo logra sobre la base de acciones que permiten asegurar el alcance de las metas. | Aporta esfuerzo y perseverancia a lo que hace con el fin de cumplir con los requerimientos. | Le falta la perseverancia suficiente para lograr cerrar tareas y ciclos. Hace un esfuerzo, pero no mantiene el ritmo. | Se muestra falta de perseverancia y más bien su gestión tiende a ser "anémica". |

Preguntas

1) ¿Suele finalizar con gran acierto los proyectos o asignaciones que asume.?

--->De Acuerdo

2) ¿Realiza tareas de una manera sostenida o constante.?

--->Neutro

3) ¿Redobla esfuerzos en proyectos o tareas que presentan altos grados de dificultad.?

--->De Acuerdo

4) ¿Demuestra una gran voluntad en medio de dificultades que surgen a tenor de las circunstancias.?

--->De Acuerdo

5) ¿Logra resultados satisfactorios pese a las dificultades o la carencia de recursos.?

--->De Acuerdo

Sociabilidad

Escala Conductual

Superlativo

Eficiente

Promedio

Por Debajo

Insuficiente

Se comporta socialmente en diversos contextos, con diversas personas y en situaciones que requiere ser socialmente eficaz para cumplir con la misión o propósito de la organización.

Preguntas

1) ¿Interactúa socialmente de una manera apropiada.?

--->De Acuerdo

2) ¿Se siente cómodo en la organización de actividades sociales.?

--->De Acuerdo

3) ¿Se siente cómodo con su participación en actividades sociales.?

--->De Acuerdo

4) ¿Aprovecha las actividades sociales para establecer contactos que sirven a otros fines formales de la empresa.?

--->De Acuerdo

5) ¿Realiza en los actos sociales actividades integradoras entre los participantes.?

--->De Acuerdo

Comentarios

Sobre Funciones

Se aprecia que ha tenido experiencia en esta área. Tiene un alto sentido de trabajo en equipo.

Sobre Competencias

La competencia que más tendría que desarrollar sería la del manejo de información.