

SUCCESS INSIGHTS®

Versión Servicios al Cliente

*"Aquel que conoce a otros es inteligente.
Aquel que se conoce a sí mismo es sabio."
—Lao Tse*

John Doe

13/3/2002

INTRODUCCIÓN

Las empresas exitosas dependen de Servicios al Cliente. Es esencial comprender que cada empleado está involucrado. Todas las personas en cada empresa son un cliente de alguna clase. Está demostrado que los clientes prefieren elegir a otra empresa, antes que tolerar un servicio al Cliente pobre. Las investigaciones indican que, aunque no haya conflictos, más del 60% de todos los clientes dejan de serlo por la indiferencia de algún empleado.

La habilidad de interactuar en forma efectiva con clientes es la diferencia entre el éxito o fracaso de nuestra vida laboral. Un Servicio al Cliente efectivo comienza con una percepción precisa de nuestro propio estilo de comportamiento en el trabajo. Este reporte fue diseñado para cuantificar la información sobre cómo Ud. ve su propio comportamiento en el trabajo. Este conocimiento lo ayudará a formular estrategias para hallar las necesidades de los clientes.

CARACTERÍSTICAS GENERALES

A partir de sus respuestas, el Informe ha seleccionado afirmaciones generales para brindarle una extensa comprensión de su Estilo de Servicio al Cliente. Esta sección del Informe identifica el estilo natural de servicio al Cliente que usted aplica en el trabajo.

John puede ser muy "posesivo" y suele desarrollar fuertes lazos de unión con su grupo de trabajo, amigos íntimos y su familia. A John le gusta obtener resultados por medio de la persistencia. Usa sus habilidades con constancia para lograr su cometido. A John le gusta iniciar y terminar lo que empieza. Los que trabajan con él saben que es una persona en la que pueden confiar. El prefiere ayudar y apoyar a otros en vez de competir con ellos. John posee una muy buena capacidad de concentración, con el propósito de aprender y escuchar. No se distrae fácilmente por la actividad que se desarrolla a su alrededor. El puede ser abierto, paciente y tolerante con las diferencias de las personas. Su cualidad natural de "no juzgar" es uno de sus puntos fuertes. El es excelente buscando información, como consecuencia de que es receptivo y posee una buena capacidad de escucha. El tiende a ser incisivo y analítico. El es un buen miembro de equipo, pero si las circunstancias le fuerzan puede salir adelante por su cuenta. John lucha para mantener su "status quo", ya que suele resistirse a los cambios, especialmente cuando éstos son inesperados. A John le gusta sentirse como en familia. Hace grandes esfuerzos con el fin de asegurar la "felicidad" de su personal y la de su equipo de trabajo. La lealtad y formar parte de un equipo son generalmente sus objetivos. Es un miembro del equipo firme y responsable. El consigue lo que se propone a través del trabajo duro y constante. Le gusta trabajar en la misma tarea hasta que la termina.

John tiende a "luchar" por sus creencias y por aquellas cosas que quiere. La lógica es muy importante cuando alguien trata de persuadirle. El pone más atención a los argumentos lógicos que a los aspectos emocionales. El puede rehusar probar nuevos procedimientos para hacer las cosas.

CARACTERÍSTICAS GENERALES

Pero, si se le demuestran los posibles beneficios que obtendría con el cambio, seguramente lo tomará en consideración más rápidamente. A John le gusta pensar las decisiones importantes, antes de actuar. El tiene que estar convencido de que sus acciones producirán el resultado deseado. Una vez que toma una decisión, puede organizarse muy bien para llevarla a cabo. Una vez que toma una decisión, él puede ser muy obstinado e inflexible. El ha tomado la decisión después de haber recopilado mucha información y, probablemente, no deseará repetir el proceso. El sigue las reglas y políticas de la compañía y no suele saltárselas sin ningún motivo importante. El necesita reunir la información y los datos de una manera lógica y sistemática.

John tiende a mantener la información dentro de su ámbito. No suele compartirla voluntariamente con las personas que no forman parte de su equipo. Esta característica puede ser una "bendición" o una "maldición" para sus superiores. El se motiva más por la lógica que por las emociones. Para él, la lógica representa una investigación tangible. El puede mostrarse extrovertido, en ocasiones. Aunque es introvertido por naturaleza, participará en una reunión o conversación social cuando la ocasión lo requiera. El es algo reservado con aquellos que no conoce o con los que no tiene confianza. Una vez que ha establecido la suficiente confianza, puede ser muy abierto y amigable. John no le gustan las confrontaciones sin motivo. El cree que puede "ganar" a través de la paciencia y de alcanzar acuerdos. A John le gusta saber lo que se espera de él en su desempeño profesional, así como los cometidos y responsabilidades que debe asumir, tanto a nivel personal como de aquellas personas que dependen de él. Considera que la comunicación se consigue mejor cuando los planteamientos son claros. A veces, se retirará de una discusión verbal. Si realmente le importa algún tema, posiblemente se retire para buscar recursos y luego regresar a la

CARACTERÍSTICAS GENERALES

"palestra". El puede guardarse algún tipo de información a menos que alguien le haga preguntas específicas. El no la compartirá abiertamente a menos que confíe en que la otra persona conoce la temática a fondo.

PERCEPCIONES

La conducta y sentimientos de una persona pueden ser rápidamente transmitidos a otros. Esta sección le provee información adicional de la autopercepción de John y cómo, bajo ciertas condiciones, otros podrían percibir su conducta. Comprender esta sección le brindará a John la posibilidad de proyectar la imagen que le permitirá controlar la situación.

"Véase como le ven los demás"

PERCEPCION DE SI MISMO

Usted generalmente se ve a sí mismo como:

Considerado	Atento
Simpático	Formal
"Jugador" de equipo	Sabe escuchar

PERCEPCION DE LOS DEMAS

Bajo presión moderada o fatiga, los demás le ven como:

Indiferente	Indeciso
Inexpresivo	Inflexible

Bajo presión extrema o fatiga, los otros le ven como:

Posesivo	Dependiente
Insensible	Obstinado

DESCRIPTORES

A partir de sus respuestas, el informe ha seleccionado las palabras que describen su conducta personal. Ellas describen cómo Ud. soluciona problemas y enfrenta desafíos, influencia a las personas, responde al ritmo del ambiente y cómo Ud. responde a las reglas y procedimientos definidas por otros.

Dominancia	Influencia	Estabilidad	Conformidad
Exigente	Efusivo	Flemático	Evasivo
Egocéntrico	Inspirador	Relajado	Preocupado
Impulsor	Magnético	Resistente al Cambio	Cuidadoso
Ambicioso	Político	No demostrativo	Dependiente
Pionero	Entusiasta	Pasivo	Cauteloso
Fuerte-Voluntarioso	Demostrativo	Paciente	Convencional
Enérgico	Persuasivo	Pacífico	Exigente
Decidido	Cálido	Poseivo	Prolijo
Agresivo	Convincente	Predecible	Sistemático
Competitivo	Elegante	Consistente	Diplomático
Determinado	Equilibrado	Premeditado	Exacto
Atrevido	Optimista	Constante	Con tacto
Curioso	Confiado	Estable	Abierto
Responsable	Sociable		Juicio balanceado
Conservador	Reflexivo	Versátil	Firme
Calculador	Fático	Activo	Independiente
Cooperador	Calculador	Inquieto	Voluntarioso
Indeciso	Escéptico	Alerta	Terco
Moderado	Lógico	Orientado a la variedad	Obstinado
Inseguro	No demostrativo	Demostrativo	
No demandante	Suspica	Impaciente	Porfiado
Cauteloso	Prosaico	Orientado a la presión	No sistemático
Suave	Incisivo	Ansioso	Soberbio
Agradable	Pesimista	Flexible	Desinhibido
Modesto	Malhumorado	Impulsivo	Arbitrario
Pacífico		Impetuoso	Inflexible
Recatado	Crítico	Hipertenso	No detallista

FLEXIBILIDAD

SERVICIOS AL CLIENTE

Puesto que los clientes son diferentes, las necesidades que tienen y que deben ser halladas, también son diferentes. La información en ésta sección le ayudará a identificar tipos de clientes y le proveerá de las estrategias para hallar sus necesidades.

"Mejorando su Flexibilidad Interactiva"

Al interactuar con un cliente que:

- Habla con velocidad
- Brinda una primera impresión fuerte
- Impaciente
- Directo
- Intenta controlar la situación

Factores de mejora con este Estilo de Cliente:

- Acelere el ritmo - omita algunos detalles
- Hable con seguridad
- Haláguelo
- No le haga perder su tiempo
- Destaque el Servicio - sea rápido y eficiente
- Haga hincapié en nuevos productos y servicios

Se creará tensión-insatisfacción si:

- No reaccionar rápidamente
- Hablar en forma lenta y deliberadamente

FLEXIBILIDAD SERVICIOS AL CLIENTE

"Mejorando su Flexibilidad Interactiva"

Al interactuar con un cliente que:

- Amigable y conversador
- Impulsivo
- Utiliza algunos gestos con las manos al hablar
- Emocional
- Impreciso sobre el uso del tiempo

Factores de mejora con este Estilo de Cliente:

- Sea más demostrativo con los gestos de su rostro
- Sea flexible con el tiempo.... permítales hablar
- Hágales saber que disfruta de su compañía
- Esté preparado para ser emocional con ellos
- Hágales saber que a ud. le interesa ayudarlos

Se creará tensión-insatisfacción si:

- No compartir información libremente
- No mostrar un sentido de urgencia

FLEXIBILIDAD SERVICIOS AL CLIENTE

"Mejorando su Flexibilidad Interactiva"

Al interactuar con un cliente que:

- Paciente
- Tolerante
- Utiliza un tono de voz neutro
- Reservado
- Deliberado y metódico

Factores de mejora con este Estilo de Cliente:

- Mantenga un ambiente amigable
- Demuestre una necesidad de urgencia
- Presente la información de forma sistemática
- Si se requieren cambios, de razones y beneficios
- Muestre aprecio sincero
- Destaque la seguridad
- Asegurarles que muchos otros usan su producto

Se creará tensión-insatisfacción si:

- No demostrar atención personal
- Ser posesivo con la información

FLEXIBILIDAD SERVICIOS AL CLIENTE

"Mejorando su Flexibilidad Interactiva"

Al interactuar con un cliente que:

- Habla lentamente
- Pregunta sobre hechos y datos
- Reflexiona antes de actuar
- Usa pocos gestos
- Escéptico
- Suspicious

Factores de mejora con este Estilo de Cliente:

- Sea diplomático y cortés
- No les haga preguntas personales
- Evite la crítica de sus comentarios o preferencias
- Brinde la seguridad de decisiones correctas
- Evite cambios abruptos o repentinos
- No los amenace

Se creará tensión-insatisfacción si:

- Ambiente de trabajo sucio y desordenado
- Vender en exceso

ESTRATEGIAS SITUACIONALES

Utilice esta página para ideas sobre cómo controlar la interacción entre un cliente y usted cuando surjan las siguientes situaciones. Cuando un cliente está disgustado, usted primero tiene que lograr el control de la situación - después tiene que detectar el estilo del cliente y aplicar la estrategia apropiada.

CLIENTE

Escéptico, Suspica

Nervioso, irritable, muy tenso

Pesimista, malhumorado y quejoso.

Egoísta, terco, se cree superior

Argumentativo, fanfarrón

Silencioso, callado

ESTRATEGIA

Esté de acuerdo en puntos menores y extiéndase. Sea conservador en sus aserciones.

Compórtese en una forma tranquila, diplomática y tranquilizadora.

Escuche con paciencia, realice preguntas para encontrar cuáles son sus preocupaciones reales.

Haláguelo. Concéntrese en obtener resultados.

Consiga una respuesta al desafiarlo en forma sincera.

Sea más personal que lo usual para que se expresen.

PLAN DE ACCIÓN

Nombre: John Doe

Los Clientes con los que tengo más dificultades para relacionarme pueden ser descriptos como:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

Para mejorar mi Servicio al Cliente con ellos, necesito trabajar en lo siguiente:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

Otros Clientes que me producen incomodidad son:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

Para mejorar mi Servicio al Cliente con ellos, necesito trabajar en lo siguiente:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

Fecha _____ Firma _____

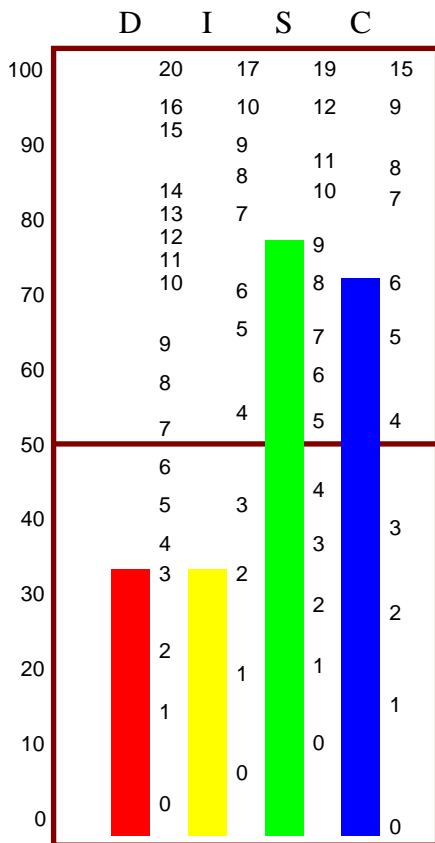
GRÁFICOS DE ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO

John Doe

13/3/2002

MÁS
Gráfico I

Respuesta al Medio Ambiente

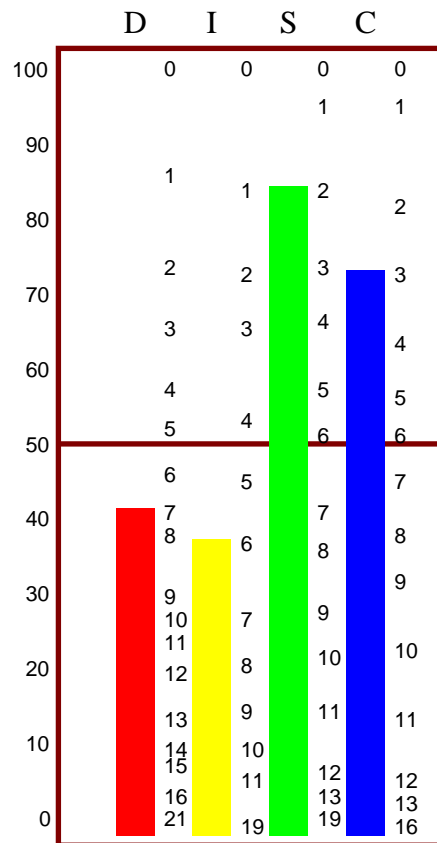


Puntuación
%

3	2	9	6
34	34	77	72

MENOS
Gráfico II

Estilo Básico



7	6	2	3
42	38	84	73

RUEDA DE PERFIL PERSONAL

SUCCESS INSIGHTS® WHEEL

La Rueda de Perfil Personal es una poderosa herramienta popularizada en Europa. Además del texto que usted ha recibido sobre su estilo de comportamiento, la Rueda agrega una representación visual que le permite a usted:

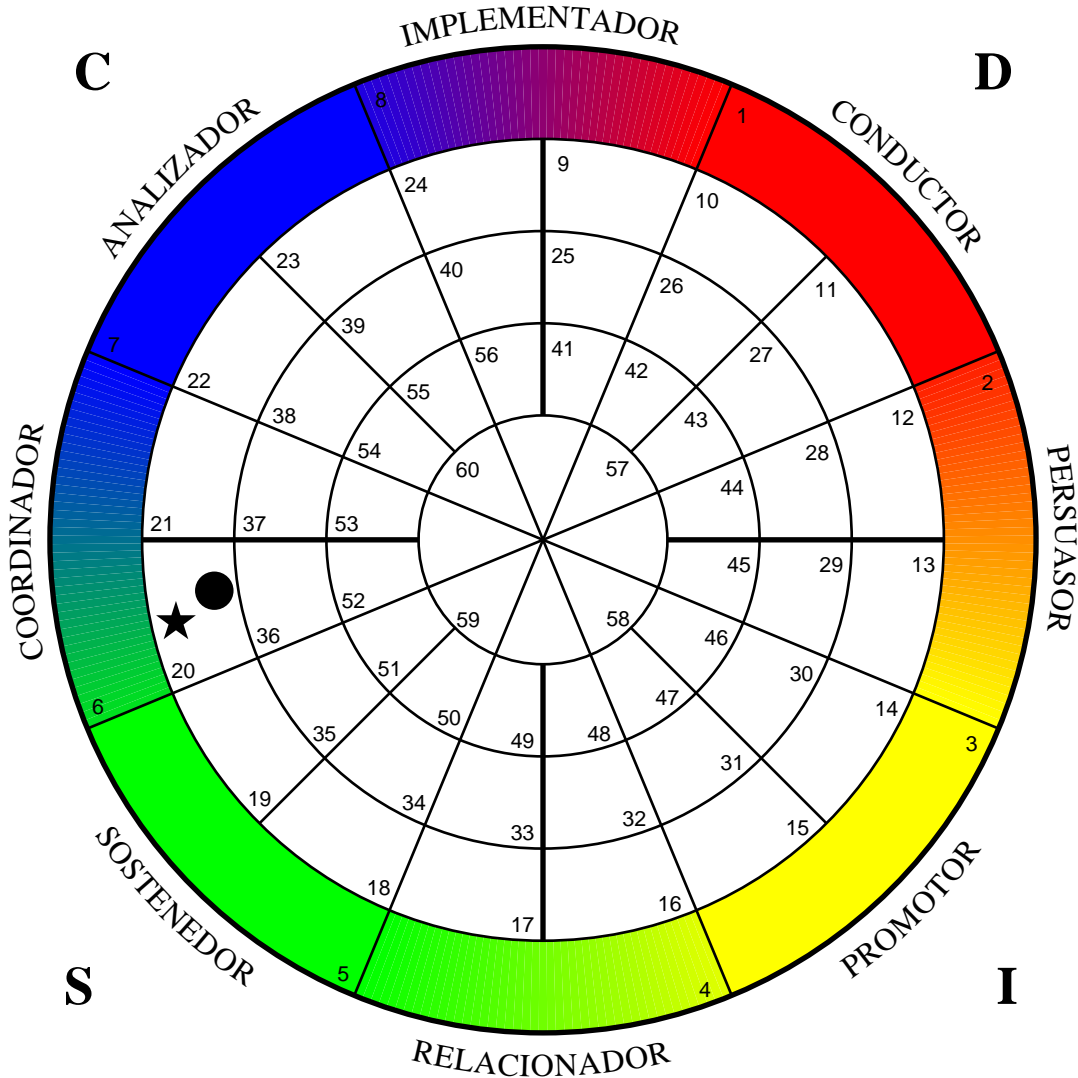
- Ver su estilo de comportamiento natural (círculo).
- Ver su estilo de comportamiento adaptado (estrella).
- Notar el grado en el que está adaptando su comportamiento.
- Si completó el Perfil de Puesto, ver la relación de su comportamiento hacia su trabajo.

Note que en la página siguiente su estilo Natural (círculo) y su estilo Adaptado (estrella) están trazados en la Rueda. Si están graficados en cajas diferentes, entonces usted está adaptando su comportamiento. Cuanto más alejados estos puntos estén el uno del otro, tanto más usted está adaptando su comportamiento.

Si es parte de un grupo o equipo que también tomaron la evaluación de comportamiento DISC, sería ventajoso reunirse, usando la Rueda de cada persona, y hacer una Rueda Maestra que contenga el estilo Natural y Adaptado de cada persona. Esto le permite ver rápidamente dónde puede haber conflicto. También podrá identificar si la comunicación, entendimiento y apreciación pueden incrementarse.

RUEDA DE PERFIL PERSONAL SUCCESS INSIGHTS® WHEEL

John Doe
13/3/2002



Adaptado: ★ (20) COORDINADOR SOSTENEDOR
 Natural: ● (20) COORDINADOR SOSTENEDOR