



SUCCESS INSIGHTS®

Versión Atención al Cliente

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

Juan Ejemplo

Candidato

10/3/2010



INTRODUCCIÓN

Las empresas de éxito dependen de la Atención al Cliente. Es esencial entender que cada empleado está involucrado en la atención al cliente. Cualquier persona en cualquier empresa es un cliente de una manera u otra. Está demostrado que los clientes prefieren elegir otra empresa, antes que tolerar un servicio deficiente. Los estudios indican que, aunque no haya conflictos, más del 60% de los clientes dejan de serlo debido a la indiferencia de algún empleado.

La habilidad de interactuar de forma efectiva con clientes puede marcar la diferencia entre el éxito o el fracaso en nuestra vida laboral. Un servicio al cliente efectivo comienza con una percepción precisa de nuestro propio estilo de comportamiento en el trabajo. Este informe se ha diseñado para descubrir cómo ve usted su propio comportamiento en el trabajo. Esta información puede que le ayude a entender cómo perciben los demás ese comportamiento. Saberlo, le ayudará a formular estrategias para satisfacer las necesidades de los clientes.



CARACTERÍSTICAS GENERALES

A partir de sus respuestas, el Informe ha seleccionado afirmaciones generales para ayudarle a entender su estilo en la atención al cliente. Esta sección del Informe identifica el estilo natural de servicio al cliente que usted aplica en el trabajo.

Juan juzga a los demás por la calidad de su trabajo. Sus propios estándares son tan altos, que espera de los demás la misma dedicación. Cuando trabaja bajo presión Juan puede ser competitivo y tenaz. Es muy difícil llegar a conocerle en profundidad, ya que tiende a ocultar sus emociones y a dar la sensación de ser frío y distante. Está muy orientado a tareas. Sin embargo, puede mantener buenas relaciones de trabajo con otros siempre y cuando compartan su preocupación por la "excelencia". El seguimiento de los procedimientos establecidos es su modo de asegurar la calidad y la organización de su trabajo y puede depender de ellos para realizarlo. Necesita trabajar en un entorno donde se controle la calidad. Puede frustrarse si se encuentra en medio de una discusión absurda. Para algunas personas, puede parecer muy analítico. Su "agresividad" (dinamismo) se equilibra con su sensibilidad hacia la calidad del trabajo. Esta es una gran cualidad, y es muy apreciada por los demás. A Juan le gusta estar en contacto con una gran variedad de personas dentro de un ambiente de presión y orientado a los resultados. Algunas personas le ven como alguien exigente y meticuloso. Se enorgullece del trabajo preciso y cuidadoso, aunque los demás no siempre comprendan la atención que dedica a los detalles. La precisión y la exactitud son muy importantes para él. Puede ser excesivamente sensible a las críticas sobre su trabajo. Si se le hace algún comentario al respecto, se debe estar seguro de que la crítica es correcta, ya que no se la tomará a la ligera.



CARACTERÍSTICAS GENERALES

Juan se siente frustrado cuando los demás no siguen las reglas establecidas. Prefiere que todos sigan las mismas reglas y procedimientos. Siempre tiene muy en cuenta las implicaciones sociales, económicas y políticas de sus decisiones. Generalmente juzga a los demás por la calidad de su trabajo. Puede que le resulte difícil reconocer las habilidades de los demás si el trabajo no alcanza sus altos estándares. Se considera una persona práctica y objetiva. Apenas se siente interesado por la "teoría". Cuando afronta un problema siempre buscará un método, una fórmula, un procedimiento o un sistema para resolverlo. Es el tipo de persona que aceptará desafíos y se los tomará en serio. Tiende a demorar la toma de decisiones hasta que ha reunido todos los datos. Le gusta estar seguro de que su decisión es la correcta. Algunos pueden considerar que vacila a la hora de tomar decisiones, aunque sólo esté tratando de tomar la decisión correcta desde el principio. Tiende a atascarse en los detalles. Puede acumular tal cantidad de información que los detalles le acaben abrumando.

Juan puede mostrarse en ocasiones extrovertido. Aunque es introvertido por naturaleza, participará en una reunión o conversación social cuando la ocasión lo requiera. A Juan le agrada trabajar para un jefe que le explique lo que espera de él, pues desea estar seguro de que su trabajo es correcto. A Juan le gustan las reuniones que empiezan y terminan a tiempo. Puede molestarse con personas que no siguen las reglas o no hacen las cosas como "deberían hacerse". A Juan le gusta saber lo que se espera de él en su desempeño profesional, así como los cometidos y responsabilidades de los demás involucrados. Considera que la comunicación es más eficaz cuando los planteamientos son claros. La forma lógica y metódica con la que



CARACTERÍSTICAS GENERALES

Juan reúne la información, se demuestra en su habilidad para hacer las preguntas adecuadas en el momento preciso. Confía poco en los desconocidos y suele demostrarlo con preguntas específicas y quizá directas. Disfruta analizando los motivos de los demás. Esto le permite desarrollar su habilidad intuitiva. Es muy intuitivo y es capaz de hacer las preguntas precisas con el fin de obtener la información clave y completa que busca.



PERCEPCIONES

La conducta y sentimientos de una persona pueden transmitirse rápidamente a otros. Esta sección le proporciona información adicional de la autopercepción de Juans, y cómo bajo ciertas condiciones, otros podrían percibir su conducta. Entender esta sección ayudará a Juan a proyectar la imagen que le permita controlar la situación.

"Véase como le ven los demás"

PERCEPCION DE SÍ MISMO

Juan generalmente se ve a sí mismo como:

Preciso	Concienzudo
Moderado	Diplomático
Erudito	Analítico

PERCEPCION DE LOS DEMAS

Bajo una moderada presión, tensión, estrés o fatiga, los demás pueden verle como:

Pesimista	Meticuloso
Preocupado	Quisquilloso

Bajo una extrema presión, estrés o fatiga, los demás pueden verle como:

Perfeccionista	Difícil de complacer
Riguroso	Defensivo



DESCRIPTORES

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

Dominancia	Influencia	Estabilidad	Conformidad
Exigente Egocéntrico Impulsor Ambicioso Pionero Voluntarioso Enérgico Decidido Agresivo Competitivo Determinado Atrevido Curioso Responsable	Efusivo Inspirador Carismático Político Entusiasta Expresivo Persuasivo Cálido Convincente Elegante Equilibrado Optimista Confiado Sociable	Flemático Relajado Resistente al Cambio Reservado Pasivo Paciente Posesivo Predecible Consistente Reflexivo Equilibrado Estable	Evasivo Preocupado Cuidadoso Dependiente Cauteloso Convencional Riguroso Pulcro Sistemático Diplomático Exacto Con tacto Abierto Objetivo
Conservador Calculador Cooperador Indeciso Moderado Inseguro No demandante Cauteloso Suave Agradable Modesto Pacífico Recatado	Reflexivo Fáctico Calculador Escéptico Lógico Reservado Suspica Práctico Incisivo Pesimista Temperamental Crítico	Movible Activo Inquieto Alerta Orientado a la variedad Expresivo Impaciente Orientado a la presión Ansioso Flexible Impulsivo Impetuoso Hipertenso	Firme Independiente Voluntarioso Testarudo Obstinado Dogmático No sistemático Arrogante Desinhibido Arbitrario Inflexible No detallista



FLEXIBILIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

Puesto que los clientes son diferentes, las necesidades que tienen y que deben satisfacerse, también son diferentes. La información en esta sección le ayudará a identificar tipos de clientes y le proporcionará las estrategias necesarias para satisfacer sus necesidades.

"Mejorando su Flexibilidad Interactiva"

Al interactuar con un cliente que tiene las siguientes características:

- Ritmo rápido al hablar
- Actitud fuerte
- Impaciente
- Directo
- Intenta controlar la situación

Factores que mejorarán el servicio con este estilo de cliente:

- Acelere su ritmo al hablar
- Reconozca que están dispuestos a arriesgarse
- No deje que le dominen
- Haláguelos
- Sea eficiente
- Deles respuestas directas
- Sea positivo
- Destaque cómo su producto o servicio ahorrará tiempo

Factores que crearán tensión o insatisfacción con este tipo de cliente:

- Ser indeciso
- Dar demasiados detalles



FLEXIBILIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

"Mejorando su Flexibilidad Interactiva"

Al interactuar con un cliente que tiene las siguientes características:

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

Factores que mejorarán el servicio con este estilo de cliente:

- Sonría y hable más de lo habitual
- Dé menos detalles que los que suele dar
- Muestre más seguridad de la que realmente siente
- Use más gestos y un lenguaje corporal activo
- No realice muchas preguntas personales
- No se preocupe en darle toda la información

Factores que crearán tensión o insatisfacción con este tipo de cliente:

- Su atención a los detalles
- Su actitud de "seguir el manual"



FLEXIBILIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

"Mejorando su Flexibilidad Interactiva"

Al interactuar con un cliente que tiene las siguientes características:

- Paciente
- Tolerante
- Usa un tono de voz neutro
- Reservado
- Reflexivo y metódico

Factores que mejorarán el servicio con este estilo de cliente:

- Sea paciente y sincero
- Mantenga un ambiente amistoso
- Presente la información en forma sistemática
- Si se realizan cambios, explique los motivos
- Muéstreles que usted es tan confiable como ellos
- Ayúdeles a establecer prioridades y un sentido de urgencia, si es necesario
- Acentúe la calidad y fiabilidad de su empresa

Factores que crearán tensión o insatisfacción con este tipo de cliente:

- Fuerte apego a las normas de la Compañía
- Parecer indiferente y distante



FLEXIBILIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

"Mejorando su Flexibilidad Interactiva"

Al interactuar con un cliente que tiene las siguientes características:

- Habla lentamente
- Pregunta sobre hechos y datos
- Es muy reflexivo
- Usa pocos gestos
- Escéptico
- Suspica

Factores que mejorarán el servicio con este estilo de cliente:

- Sea diplomático y cortés
- Evite la crítica de su trabajo
- Deles la seguridad de haber tomado las decisiones correctas
- No les haga muchas preguntas personales
- Evite cambios bruscos o repentinos

Factores que crearán tensión o insatisfacción con este tipo de cliente:

- Desear ser más correcto que los demás
- Lentitud de respuesta a sus necesidades



ESTRATEGIAS SITUACIONALES

Utilice esta página para generar 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 para poder aplicar la estrategia apropiada.

CLIENTE

Escéptico, Suspica

Nervioso, irritable, muy tenso

Pesimista, malhumorado y protestón.

Egoísta, terco, se cree superior

Discutidor, fanfarrón

Silencioso, callado

ESTRATEGIA

Póngase de acuerdo sobre puntos de menor importancia, y extiéndase desde ahí. Sea cauteloso en sus afirmaciones.

Compórtese de forma tranquila, diplomática y suave.

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

Haláguelo. Concéntrese en obtener resultados.

Consiga que responda al desafiarlo de forma sincera.

Sea más personal de lo normal para que se expresen.



PLAN DE ACCIÓN

Los clientes con los que tengo más dificultades para relacionarme se pueden describir como:

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

Para mejorar mi servicio al cliente con ellos, necesito trabajar en lo siguiente:

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

Otros tipos de 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.

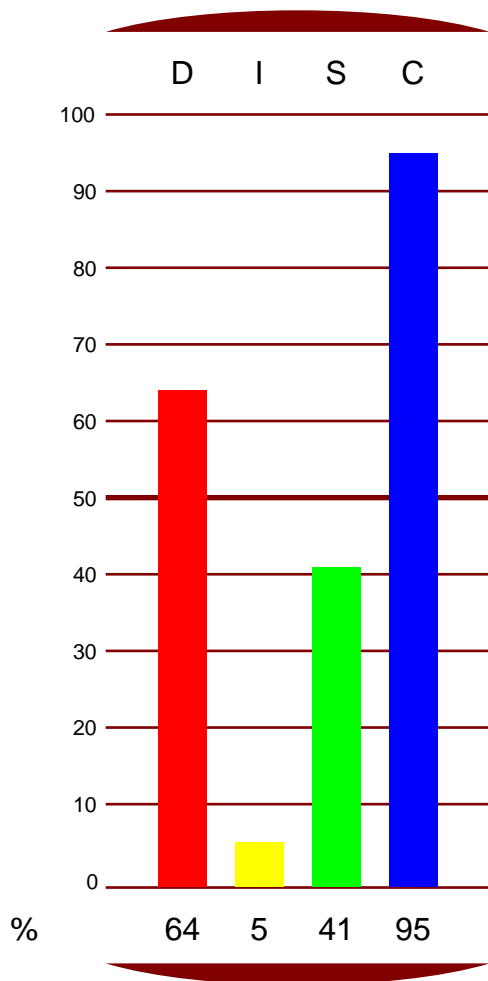
Fecha _____ Firma _____

GRAFICOS DE ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO

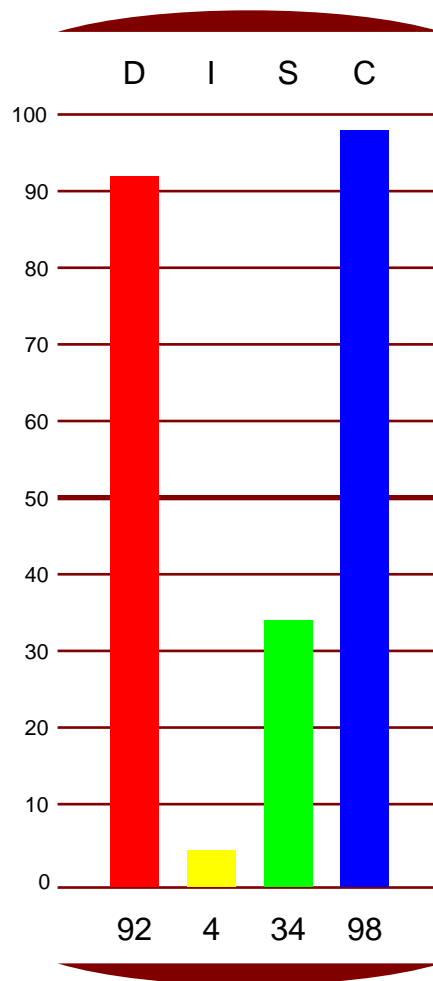
Juan Ejemplo

10/3/2010

MÁS
Gráfico I
Estilo Adaptado



MENOS
Gráfico II
Estilo Natural



Norm 2003



RUEDA DE PERFILES PERSONALES

La Rueda de Perfiles Personales es una herramienta muy poderosa popularizada en Europa. Además del informe que ha recibido sobre su estilo de comportamiento, la Rueda añade una representación visual que le permite:

- Ver su estilo de comportamiento natural (círculo).
- Ver su estilo de comportamiento adaptado (estrella).
- Identificar el grado en el que está adaptando su comportamiento.
- Si completó el Análisis de Entorno de Trabajo, ver la relación entre su comportamiento y las necesidades de su trabajo.

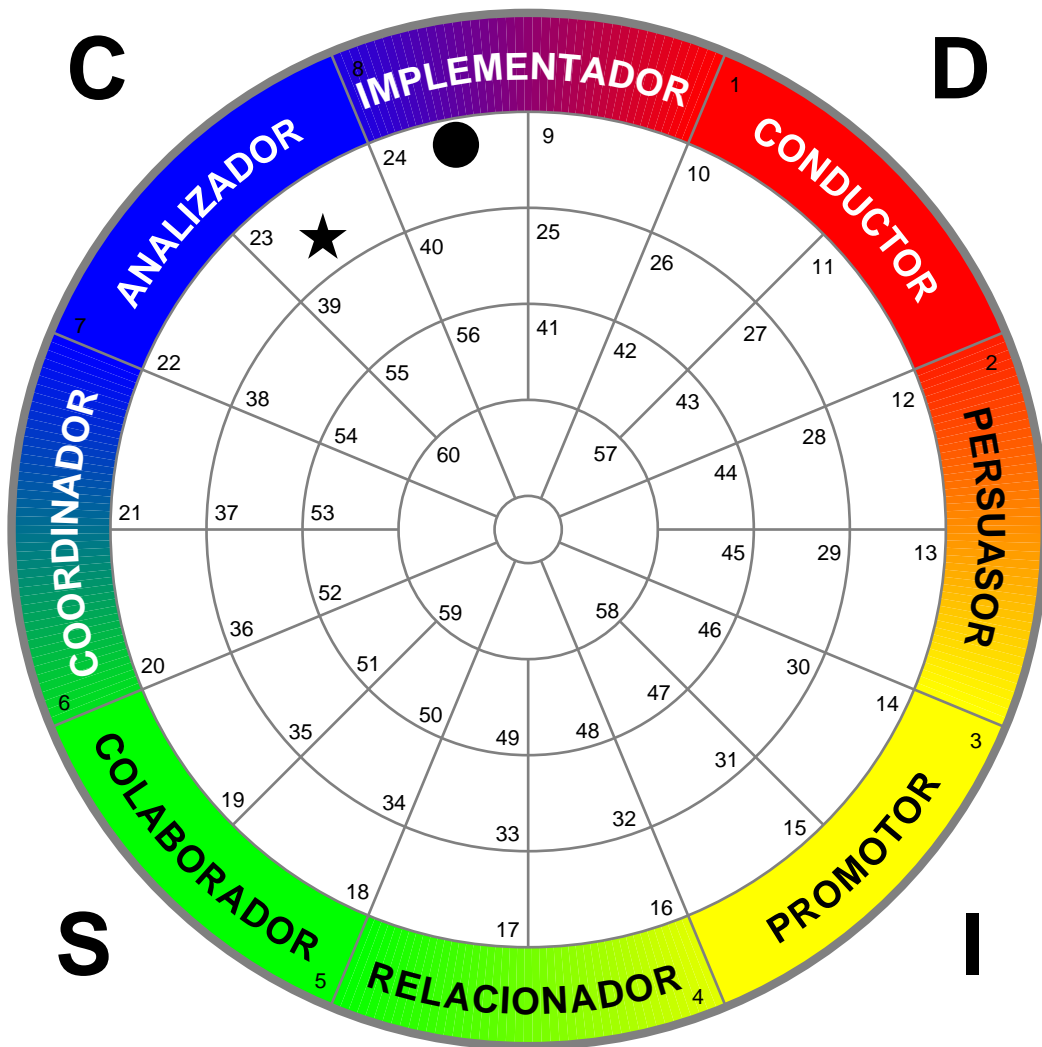
En la página siguiente su estilo Natural (círculo) y su estilo Adaptado (estrella) están ubicados en la Rueda. Si están ubicados en segmentos diferentes, entonces usted está adaptando su comportamiento. Cuanto más alejados estén estos puntos entre sí, mayor será la adaptación de comportamiento que usted está haciendo.

Si usted forma parte de un grupo o equipo que también realizó el análisis de comportamiento DISC, sería interesante reunirse, y usando la Rueda de cada persona elaborar una Rueda Maestra que contenga el estilo Natural y Adaptado de cada persona. Esto le permitirá ver rápidamente dónde puede haber conflicto. También podrá ser capaz de identificar si la comunicación y el entendimiento pueden incrementarse.



RUEDA DE PERFILES PERSONALES

Juan Ejemplo
10/3/2010



Adaptado: ★ (23) ANALIZADOR IMPLEMENTADOR
Natural: ● (24) IMPLEMENTADOR ANALITICO

Norm 2003