



Información del postulante

Nombre: PRUEBA DEMO
Fecha de la solicitud: Thu Aug 30 17:05:00 EDT 2012
Id. del postulante: 24949238
Id. de sesión: 008003008499630744

Este informe es confidencial y sus contenidos tienen como objetivo ayudar a predecir el comportamiento en el trabajo de un postulante. Si desea obtener más información sobre este informe interpretativo u otros productos ofrecidos por SHL, póngase en contacto con su representante de cuenta.

Puntaje general

Recommended

	Low	Medium	High
Percentile	30	70	100
Overall Score	75		

Resultados detallados

	Low	Medium	High
Percentile	30	70	100
Responsabilidad	84		
Potencial Profesional	53		
Orientación a las Ventas	56		
Orientación al Cliente	63		

Interpretación del puntaje

Responsabilidad

Esto mide la tendencia a tener en cuenta y seguir las políticas y procedimientos de la empresa, incluyendo: el trabajo de una manera organizada, cumplimiento de los horarios, y trabajar aún cuando sus compañeros de trabajo no lo estén haciendo.

Es probable que el candidato sea confiable y responsable en el trabajo. Es probable que cumpla las reglas y muestre autocontrol y estabilidad en el comportamiento. El candidato tiene tendencia a ser cuidadoso mientras realiza sus tareas y asume responsabilidades en relación con su trabajo.

Potencial Profesional

Esta es una medida de la tendencia a tener posibilidades de éxito profesional en el tipo de sector y área funcional. Este se caracteriza por los puntajes que se derivan de las respuestas a las preguntas sobre su formación profesional y, capacidad social, e interés en el trabajo.

El perfil de respuesta del candidato sobre los logros en el pasado, la orientación social y la orientación laboral es moderadamente similar a los perfiles de los profesionales más eficientes. La coincidencia moderada entre los perfiles sugiere que es algo probable que el candidato tenga éxito en un cargo profesional.

Orientación a las Ventas

Esta es una medida de la tendencia a sugerir o mostrar soluciones alternativas basadas en las necesidades del cliente. Este rasgo se caracteriza por: dirigir la conversación hacia un compromiso / pedido / venta, mostrando la confianza incluso después de un duro rechazo o rechazo, y tratando de cerrar una transacción en todo momento.

Es posible que el candidato tenga una leve tendencia a trabajar a un ritmo tranquilo y constante. Es posible que el candidato esté satisfecho con un rendimiento laboral promedio y no siempre establezca las metas que representen mayores desafíos. Es posible que, a veces, no persevere cuando un cliente dice "no".

Orientación al Cliente

Esta es una medida de la tendencia a mostrar entusiasmo persistentes en la interacción con los clientes. Este rasgo se caracteriza por: pedir disculpas sinceramente por los inconvenientes, ser paciente, tolerar a los clientes groseros con calma, y la búsqueda de información o los productos para los clientes.

Con frecuencia, el candidato satisfará las necesidades de los clientes y resolverá problemas básicos. Sin embargo, es posible que, a veces, interrumpa a los clientes o no les preste atención cuando hablen. También es posible que el candidato olvide brindarle al cliente información especial o no se comunique claramente con el cliente.

Información del postulante

Nombre: PRUEBA DEMO

Fecha de la solicitud: Thu Aug 30 17:05:00 EDT 2012

Id. del postulante: 24949238

Id. de sesión: 008003008499630744

Preparación para la entrevista:

Para llevar a cabo una entrevista eficaz, es necesario contar con una preparación adecuada. Antes de entrevistar a un postulante, es importante realizar lo siguiente:

- Familiarizarse con las competencias asociadas a la tarea y elegir una o dos preguntas sobre cada competencia para realizarle al entrevistado.
- Revisar la solicitud o el currículum del candidato y tomar nota de las cuestiones que necesitan seguimiento. Un ejemplo de probables cuestiones son los intervalos en el empleo o los trabajos de menos de un año.

Saludo y presentación:

Ahora está preparado para encontrarse con el postulante. Cuando salude al postulante, preséntese y cuénteles sus antecedentes. Explique el propósito de la entrevista, por ejemplo: "El propósito de la entrevista es determinar si sus intereses y aptitudes coinciden con el puesto". Proporcione al entrevistado una descripción general breve de la estructura de la entrevista para que sepa qué esperar. A continuación encontrará algunos consejos para estructurar la entrevista:

- Tome notas. De esta forma, será más fácil evaluar a los postulantes en el futuro sin olvidar detalles específicos.
- Comuníquese al postulante que tendrá tiempo para realizar preguntas al finalizar la entrevista.
- Al final de la entrevista cuénteles al postulante información sobre la empresa y sobre el puesto específico al que se está postulando.

Realice preguntas de entrevista basadas en competencias:

Ahora está preparado para comenzar a realizar preguntas. Comience con las preguntas que tenga sobre la solicitud o el currículum del entrevistado. Realice preguntas sobre su historial de trabajo previo y sobre cualquier probable cuestión que haya notado a partir del currículum. Cuando haya terminado, pase a la sección estructurada de la entrevista y realice preguntas asociadas con las competencias para el puesto. Realice preguntas al postulante para que brinde respuestas completas; realice investigaciones de la situación, el comportamiento y el resultado.

Concluya la entrevista:

Una vez que haya realizado todas las preguntas, debe concluir la entrevista. Brinde detalles específicos al postulante, incluya las responsabilidades del trabajo, horas de trabajo, compensación e información sobre la empresa. Venda el puesto y la empresa al postulante, haga énfasis en la aptitud laboral, las fuentes de satisfacción laboral y las oportunidades de crecimiento. Para finalizar, concluya la entrevista: agradezca al candidato por su tiempo y cuénteles cómo se desarrollará la cronología del proceso de solicitud.

Califique al postulante:

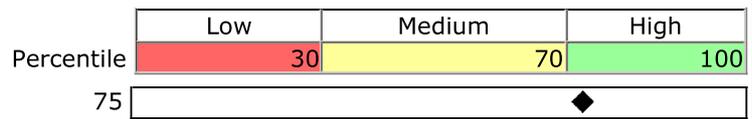
El último paso es evaluar al candidato. Algunos consejos que lo ayudarán a completar una buena evaluación:

- Revise sus notas.
- Determine calificaciones para el postulante en cada competencia y una calificación general mediante escalas delimitadoras.
- Determine su recomendación final.

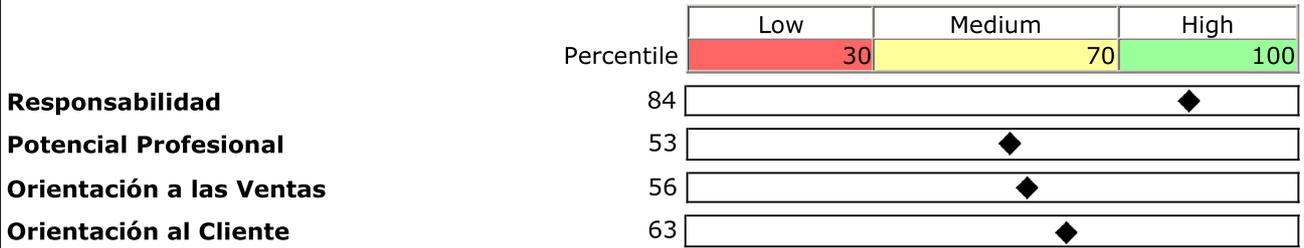
Puntaje general

--	--	--

Recommended 



Resultados detallados



Interpretación del puntaje

Responsabilidad

Esto mide la tendencia a tener en cuenta y seguir las políticas y procedimientos de la empresa, incluyendo: el trabajo de una manera organizada, cumplimiento de los horarios, y trabajar aún cuando sus compañeros de trabajo no lo estén haciendo.

Describa una ocasión en la que haya contraído un compromiso o le haya prometido algo a alguien y no haya podido cumplir.

Situación: ¿Cuál era la situación? ¿Qué barreras evitaron que usted cumpliera su compromiso/promesa?

Comportamiento: ¿Qué había prometido y qué hizo para intentar cumplir el compromiso?

Resultado: ¿Cuándo y cómo se enteró la otra persona de que usted no iba a poder cumplir el compromiso? ¿Cómo reaccionó la persona?

A veces, surgen conflictos y no podemos hacer tanto trabajo como se espera en un proyecto grupal. Cuénteme acerca de alguna vez en la cual no haya podido cumplir sus compromisos frente a un proyecto grupal.

Situación: ¿Cuál era su compromiso frente al grupo? ¿Qué obstáculos impidieron que cumpliera el compromiso?

Comportamiento: ¿Qué hizo para intentar cumplir el compromiso?

Resultado: ¿Cómo respondió el grupo? ¿Cuál fue el resultado final del proyecto del grupo?

Cuénteme acerca de una situación en la cual haya tenido compromisos personales y laborales en conflicto, y cuénteme cómo la resolvió.

Situación: ¿Qué compromisos asumió? ¿Cuándo comenzaron a entrar en conflicto?

Comportamiento: ¿Cómo enfrentó la situación?

Resultado: ¿Cuál fue el resultado de su decisión?

Inferior al promedio		Promedio	Superior al promedio	
1	2	3	4	5
No le gusta que los demás dependan de él; intenta evitar puestos de responsabilidad.		Permite que los demás dependan de él cuando se le pide; no se ofrece para ayudar.	Disfruta de que los demás dependan de él; busca puestos que impliquen responsabilidades para completar tareas importantes.	
Culpa a los demás o a		Acepta responsabilidad por las cosas que obviamente están bajo	Acepta responsabilidad total por no cumplir un compromiso; no inventa excusas	

factores externos cuando las cosas salen mal.	su control, pero no siempre percibe cómo sus acciones afectan a los demás.	relacionadas con factores externos o fallas de los demás, aunque puede explicar cómo esos factores contribuyeron a que no se cumpliera el compromiso.
No notifica a los demás cuando no puede cumplir un compromiso.	Acepta la responsabilidad cuando debe romper un compromiso, pero le cuesta transmitir este sentido de responsabilidad a las personas adecuadas.	Se comunica con los demás de manera preventiva y honesta cuando reconoce que habrá compromisos que se no podrán cumplir.
El incumplimiento de fechas de entrega y compromisos, típicamente, se debe a la mala planificación y la poca dedicación al proyecto.	El incumplimiento de fechas de entrega y compromisos, típicamente, se debe a una planificación promedio que falla en prever los obstáculos evitables u otros factores externos.	El incumplimiento de fechas de entrega y compromisos se debe a factores externos evitables y que claramente pueden anticiparse.
Acepta solamente las metas que pueden alcanzarse; demuestra poco esfuerzo o planificación para cumplir estas metas.	Acepta las metas que pueden alcanzarse de forma moderada y que pueden requerir esfuerzo y planificación adicionales; muy pocas veces intenta exceder estas metas.	Busca metas que sean difíciles, pero no imposibles; incorpora planificación extra y esfuerzo personal para cumplir y exceder esas metas.
Rompe de modo informal los compromisos cuando causan inconvenientes o cuando surge cualquier tipo de obstáculo.	Ocasionalmente no cumple los compromisos o lo hace con demora debido a un obstáculo inesperado.	Hace todo lo posible para cumplir los compromisos, incluso si esto requiere un sacrificio personal.

Potencial Profesional

Esta es una medida de la tendencia a tener posibilidades de éxito profesional en el tipo de sector y área funcional. Este se caracteriza por los puntajes que se derivan de las respuestas a las preguntas sobre su formación profesional y, capacidad social, e interés en el trabajo.

Cuénteme acerca de la ocasión en que utilizó con mayor eficiencia su competencia técnica para resolver un problema de negocios.

Situación: ¿Qué problema enfrentó?

Comportamiento: ¿Qué habilidades técnicas utilizó? ¿Qué métodos utilizó para aplicar esta competencia?

Resultado: ¿Qué impacto tuvo esto en el problema?

¿Qué hace para asegurarse de que sus conocimientos técnicos y profesionales estén actualizados y para estar enterado de lo más nuevo de la industria?

Situación: ¿Qué tan a menudo actualiza su conocimiento?

Comportamiento: ¿Qué hace para asegurarse de que otros también obtengan este conocimiento? ¿Cómo utiliza los recursos técnicos que tiene disponibles en su organización?

Resultado: ¿Cómo se entera de los desarrollos técnicos o profesionales?

Describe el mejor halago o reconocimiento que haya recibido debido a su comprensión del negocio y de sus clientes.

Situación: ¿Cuál fue el halago o el reconocimiento que recibió? ¿Cuál fue el hecho que demostró su comprensión del negocio y de sus clientes, y que mereció ese reconocimiento?

Comportamiento: ¿Qué hizo para obtener información sobre la historia de la industria y sus clientes? ¿Qué hizo para obtener información sobre los competidores potenciales?

Resultado: ¿Qué impacto tuvo este reconocimiento en su trabajo?

Inferior al promedio		Promedio	Superior al promedio	
1	2	3	4	5
No considera ni incorpora experiencias previas al enfrentarse con problemas nuevos.		Aprovecha las experiencias previas cuando se enfrenta con problemas similares a los del pasado.	Usa los enfoques y las ideas usadas para resolver problemas del pasado cuando se enfrenta con problemas nuevos, incluso cuando parece que los problemas no están relacionados.	
Explora su conocimiento superficialmente cuando debe identificar soluciones para problemas; deja de pensar en los problemas una vez que la solución más obvia fue identificada.		Busca conocimiento y experiencia para obtener una solución diferente si la más obvia no va a funcionar.	Investiga y amplía su conocimiento concienzudamente para obtener la mejor solución; sigue buscando soluciones alternativas, incluso cuando una o dos soluciones obvias fueron identificadas.	
No hace nada para mantener actualizado su conocimiento técnico.		Ocasionalmente estará involucrado en proyectos para mantener actualizado su conocimiento técnico.	Trabaja continuamente para mantener actualizado su conocimiento técnico.	
No ha recibido reconocimientos por su competencia técnica.		Ha recibido algo de reconocimiento por su competencia técnica.	Ha trabajado para recibir reconocimiento por su competencia técnica.	

Orientación a las Ventas

Esta es una medida de la tendencia a sugerir o mostrar soluciones alternativas basadas en las necesidades del cliente. Este rasgo se caracteriza por: dirigir la conversación hacia un compromiso / pedido / venta, mostrando la confianza incluso después de un duro rechazo o rechazo, y tratando de cerrar una transacción en todo momento.

Todos hemos enfrentado alguna situación en la que alguien no estaba interesado en nuestras ideas o se resistía a aceptarlas. Describa una situación en la que haya sido particularmente eficiente para cambiar el pensamiento de una persona.

Situación: ¿Qué tipo de resistencia enfrentaba?

Comportamiento: ¿Cómo la superó? ¿Qué hizo que tuviera tanto éxito en esta situación particular?

Resultado: Cuénteme acerca de su relación con este individuo después de este encuentro.

Describe el momento en el que mejor se sintió sobre su capacidad para persuadir a los demás para que acepten sus ideas o para que lo sigan.

Situación: ¿Cuál era la situación?

Comportamiento: ¿Cómo logró dar a conocer su punto de vista e influenciar a los demás para que lo aceptaran? ¿Qué resistencia enfrentó y cómo la superó?

Resultado: ¿Cuál fue el resultado final?

A veces, en las relaciones con los clientes, no podemos darles lo que ellos piden. Cuénteme acerca de alguna vez en la cual haya tenido que negociar una relación de toma y daca.

Situación: ¿Cuál era la situación? ¿Qué quería el cliente que usted no podía brindar?

Comportamiento: ¿Cómo hicieron los dos para llegar a un acuerdo equilibrado?

Resultado: ¿Cuál fue el resultado de la situación? ¿Cómo hicieron los dos para obtener lo que querían?

Inferior al promedio		Promedio	Superior al promedio	
1	2	3	4	5
Comparte ideas cuando se le pide; vacila frente a la oposición.		Comparte ideas y pensamientos de buena gana, aunque puede vacilar frente a la oposición.	Presenta ideas con confianza y seguridad, incluso cuando se lo desafía.	

Le cuesta obtener el compromiso y el apoyo de los demás.	Obtiene aceptación y apoyo para sus ideas.	Obtiene rápidamente el apoyo y el compromiso firme de los demás.
Actúa de manera inadecuada en las negociaciones; presiona cuando hay que moderar y modera cuando es necesario presionar.	Ocasionalmente presiona demasiado o se apresura a moderar en las negociaciones.	Demuestra contar con buen criterio en las negociaciones; sabe cuándo presionar y cuándo moderar.
Permite que los obstáculos y los desacuerdos impidan las negociaciones con los demás.	Obtiene buenos acuerdos, pero no obtiene todas las concesiones necesarias.	Trabaja mucho para desarrollar una situación de beneficio mutuo para las partes involucradas en una negociación.
Proporciona fundamentos escasos o deficientes para apoyar sus ideas.	Proporciona algo de justificación para su punto de vista, aunque podría brindar un argumento mejor.	Brinda fundamentos convincentes para sus ideas.
No enfrenta la resistencia a las ideas; abandona las ideas frente a la resistencia.	Repite los argumentos que apoyan sus ideas cuando se enfrenta con resistencia.	Supera de manera constructiva la resistencia a las ideas.

Orientación al Cliente

Esta es una medida de la tendencia a mostrar entusiasmo persistentes en la interacción con los clientes. Este rasgo se caracteriza por: pedir disculpas sinceramente por los inconvenientes, ser paciente, tolerar a los clientes groseros con calma, y la búsqueda de información o los productos para los clientes.

¿Cuándo tuvo mayor éxito en anticiparse a una necesidad emergente del cliente y responder a ella?

Situación: ¿Cuál era la necesidad emergente? ¿Cómo conoció que existía esa necesidad del cliente?

Comportamiento: Una vez que entendió la necesidad, ¿qué medidas tomó para satisfacerla?

Resultado: ¿Cuál fue el resultado de la situación?

Describa una situación en la que usted y su equipo hayan tenido éxito al identificar y desarrollar un proceso para mejorar la satisfacción del cliente en relación con un servicio que proporcionaban.

Situación: ¿Cuál era el servicio que según usted y su equipo necesitaba ser mejorado? ¿Qué los hizo buscar un proceso nuevo?

Comportamiento: ¿Cómo desarrollaron este proceso nuevo usted y su equipo?

Resultado: ¿Qué impacto tuvo esto en la satisfacción del cliente? ¿Qué comentarios recibió del cliente sobre este nuevo proceso?

Algunas veces los clientes no están seguros de lo que quieren o necesitan exactamente. Cuénteme acerca de alguna vez en la cual haya realizado el mejor trabajo al formularle al cliente una serie de preguntas a fin de determinar qué producto o servicio se adecuaría mejor a sus necesidades.

Situación: ¿Cuál era la situación?

Comportamiento: ¿Qué tipo de preguntas realizó? ¿Qué respuestas obtuvo?

Resultado: ¿Qué pasó en esta situación? ¿Qué preguntas adicionales hubiera realizado?

Inferior al promedio		Promedio	Superior al promedio	
1	2	3	4	5
No puede satisfacer ni siquiera las necesidades más básicas de los clientes; no hace ningún esfuerzo para satisfacer las necesidades de los clientes; muestra desinterés al brindar servicio a los clientes.		Satisface las expectativas de los clientes al cumplir sus solicitudes.	Va mucho más allá de las expectativas normales de los clientes a fin de servirles; demuestra un compromiso importante con el servicio al cliente; personalmente, hace más de lo que está obligado a hacer.	
No responde a las necesidades e inquietudes			Anticipa y atiende las necesidades de	

<p>del cliente de manera oportuna; se niega a ayudar a otros, sin importar cuán ocupado esté; responde lentamente y sin sentido de la urgencia cuando un cliente viene con una necesidad apremiante; ignora los comentarios de los clientes sobre los productos y los servicios; no está interesado en los comentarios de los clientes.</p>	<p>Responde rápidamente a las necesidades, inquietudes y solicitudes de los clientes una vez que están identificadas.</p>	<p>los clientes a corto y a largo plazo y los problemas potenciales; se esfuerza por entender y satisfacer las necesidades y los deseos de los clientes y de los otros; busca comentarios de los clientes sobre todos los productos y servicios.</p>
<p>Evita ayudar a los demás; es hosco o poco amistoso cuando los otros piden su ayuda; desafía o se enfrenta a los clientes difíciles, por lo que aumenta la hostilidad.</p>	<p>Explora formas de aumentar la satisfacción del cliente (típicamente porque se relaciona con la transacción actual).</p>	<p>Es cortés y amistoso cuando trata con un cliente difícil.</p>
<p>Se irrita cuando trata con un cliente insatisfecho; no pide disculpas ni busca formas de resolver el problema.</p>	<p>Pone el acento en la necesidad de brindar un buen servicio al cliente y de ayudar a los demás.</p>	<p>Pide disculpas con sinceridad cuando se encuentra con un cliente insatisfecho y hace lo que sea posible para que la persona esté contenta.</p>
<p>Trabaja solamente para vender productos y servicios; no incorpora las necesidades de los clientes en productos y servicios disponibles; utiliza el mismo enfoque para todos los casos; no intenta hacer que coincidan las necesidades del cliente con las soluciones.</p>	<p>Se disculpa con el cliente y se enfrenta con el problema actual, pero no se desvive por satisfacer al cliente.</p>	<p>Incorpora las necesidades y los requisitos de los clientes en los servicios y productos; trabaja con los clientes para descubrir la mejor manera de satisfacer sus necesidades, incluso si esto significa no obtener la venta.</p>
<p>Muy pocas veces busca formas de mejorar la satisfacción del cliente.</p>	<p>Se esfuerza para satisfacer las necesidades del cliente.</p>	<p>Explora de forma activa para mejorar la satisfacción del cliente y la experiencia general con la empresa.</p>

Información del postulante

Nombre: PRUEBA DEMO

Fecha de la solicitud: Thu Aug 30 17:05:00 EDT 2012

Id. del postulante: 24949238

Id. de sesión: 008003008499630744

Este informe está diseñado para brindarle información sobre sus fortalezas y debilidades relativas con respecto a las competencias importantes para alcanzar el éxito en este tipo de trabajo. Además, el informe proporciona consejos valiosos y sugerencias útiles sobre el puesto para que se distinga en el lugar de trabajo.

El puntaje recibido describe cómo se comparan sus respuestas con las respuestas de sus pares que aparecen en nuestra base de datos. La evaluación que ha realizado fue comprobada científicamente por datos estadísticos recopilados y análisis realizados durante casi 30 años. Las personas que tienen el puntaje más alto de las dimensiones tienden a desempeñarse mejor en las áreas clave del puesto mencionadas en el informe.

Las sugerencias de desarrollo que recibe son para ayudarlo a mejorar sus habilidades en cada competencia específica. Todos nosotros, independientemente del puntaje, podemos mejorar nuestro desempeño laboral utilizando las soluciones de desarrollo apropiadas y enfocándonos estratégicamente en las áreas que pueden requerir una mejora. El compromiso con una mejora personal significa una iniciativa y una planificación de desarrollo, y ambas son importantes para el desempeño laboral. Intente utilizar estos comentarios para formular planes de desarrollo específicos que se relacionen con sus metas y objetivos laborales. No intente hacer todo al mismo tiempo, ya que el desarrollo personal no se logra de la noche a la mañana. Si está calificado en la "zona roja", probablemente sea un área en la que deba enfocar sus esfuerzos de desarrollo. Incluso si recibe un puntaje bueno, es importante que utilice las sugerencias de desarrollo para aprovechar sus fortalezas en esa competencia.

Interpretación del puntaje

Responsabilidad

Esto mide la tendencia a tener en cuenta y seguir las políticas y procedimientos de la empresa, incluyendo: el trabajo de una manera organizada, cumplimiento de los horarios, y trabajar aún cuando sus compañeros de trabajo no lo estén haciendo.

Es probable que sea confiable y responsable en el trabajo. Es probable que cumpla las reglas y muestre autocontrol y estabilidad en el comportamiento. Tiene tendencia a ser cuidadoso mientras realiza sus tareas y asume responsabilidades por su trabajo.

- Comunique a su supervisor que le gustaría recibir capacitación en más de un área.
- Tómese un tiempo para examinar lo que parece estar incorrecto o fuera de lugar.
- Ordene su área de trabajo, por más que no haya sido usted quien la desordenó.
- Una vez que haya completado las tareas asignadas, busque algo más para hacer sin que se lo soliciten.
- Dedique tiempo a aprender procedimientos laborales con los que no esté familiarizado.
- Llegue temprano para adelantar el trabajo del día.
- Busque tareas clave en las que solamente una persona conoce el trabajo. Solicite a esa persona que le enseñe esas tareas para que usted pueda aprender a realizarlas.
- Mantenga un registro con sus citas y una lista de las cosas para hacer, y actualícelos regularmente.

Potencial Profesional

Esta es una medida de la tendencia a tener posibilidades de éxito profesional en el tipo de sector y área funcional. Este se caracteriza por los puntajes que se derivan de las respuestas a las preguntas sobre su formación profesional y, capacidad social, e interés en el trabajo.

Su perfil de respuesta sobre los logros en el pasado, la orientación social y la orientación laboral es moderadamente similar a los perfiles de los profesionales más eficientes. La coincidencia moderada entre los perfiles sugiere que es algo probable que tenga éxito en un puesto profesional.

- Cuando sea necesario, busque responsabilidades adicionales, como trabajar en varios proyectos al mismo tiempo.

- Evalúe su velocidad para trabajar y la manera de trabajar más sin sacrificar la calidad.
- Solicite comentarios de su gerente sobre su desempeño laboral.
- Evalúe su voluntad y su capacidad para trabajar como parte de un equipo en la organización.
- Regularmente, ayude a defender e implementar las ideas sugeridas por sus compañeros de trabajo.

Orientación a las Ventas

Esta es una medida de la tendencia a sugerir o mostrar soluciones alternativas basadas en las necesidades del cliente. Este rasgo se caracteriza por: dirigir la conversación hacia un compromiso / pedido / venta, mostrando la confianza incluso después de un duro rechazo o rechazo, y tratando de cerrar una transacción en todo momento.

Es posible que tenga una leve tendencia a trabajar a un ritmo tranquilo y constante. Es muy probable que se sienta satisfecho con un desempeño laboral promedio y, posiblemente, no siempre establezca las metas más desafiantes. A veces, no persevera cuando un cliente dice "no".

- Demuestre un conocimiento de las distintas características y beneficios de todas las ofertas de productos.
- Realice una demostración persuasiva de los productos y resalte las características que son relevantes para los clientes.
- Busque la participación activa de los clientes. Esto ayudará a mantenerlos interesados cuando realice presentaciones de ventas.
- Escuche atentamente las respuestas brindadas por los clientes y utilícelas para vender las características o los productos deseados o necesarios.
- Procure los papeles de trabajo rápida y eficazmente para minimizar los errores.
- No considere los rechazos como un asunto personal. Intente recuperarse rápido aunque lo rechacen reiteradamente.
- Durante las épocas de poco trabajo, busque clientes. Investigue a los clientes potenciales y sus necesidades.
- Realice un seguimiento de los clientes potenciales y las personas recomendadas de inmediato.
- Compare la cantidad de trabajo que realiza con la cantidad de trabajo que realizan los demás. Determine las áreas en las que podría mejorar.

Orientación al Cliente

Esta es una medida de la tendencia a mostrar entusiasmo persistentes en la interacción con los clientes. Este rasgo se caracteriza por: pedir disculpas sinceramente por los inconvenientes, ser paciente, tolerar a los clientes groseros con calma, y la búsqueda de información o los productos para los clientes.

En general, satisface las necesidades de los clientes y resuelve los problemas. Sin embargo, a veces, es posible que interrumpa a los clientes o no les preste atención cuando hablan y que converse con un compañero de trabajo mientras ayuda a un cliente. También es posible que olvide brindarle al cliente información especial o no se comunique claramente con el cliente.

- Sea cortés y demuestre interés por el negocio del cliente.
- Escuche activamente a los clientes e identifique los problemas.
- Asegúrese de que comprende las necesidades de los clientes resumiendo lo que dicen.
- Comunique información concreta y brinde sugerencias a los clientes de modo claro.
- Sugiera alternativas cuando no pueda encontrar lo que el cliente desee.
- Comuníquese con su gerente o con otra tienda para encontrar información o productos a fin de satisfacer las necesidades de un cliente.
- Si no puede ayudar a un cliente, intente dirigirlo a la persona o el lugar adecuado para que puedan ayudarlo.
- Brinde a los clientes un enfoque abierto y honesto que demuestre una preocupación por satisfacer sus necesidades.
- Realice un seguimiento de los mensajes y las preguntas del cliente lo antes posible.