

SERVICE FIT *FOR RETAIL*

Evalúa a personal que tiene contacto con clientes y requiere habilidades de venta o atención a clientes



Duración de la
evaluación: 20 min

La evaluación genera un reporte de una página con una recomendación en tres tipos de trabajos: contacto directo con cliente, contacto indirecto con cliente y sin contacto con cliente. (Cajeros, vendedores de piso, servicio al cliente etc.)

FACTORES DE POTENCIAL EN EL SERVICIO

- Potencial de ventas
- Potencial de servicio

FACTORES DE RIESGO

Riesgo de Calidad
Tolerancia al estrés
Riesgo de Productividad
Riesgo de ausentismo
Riesgo de Rotación
Riesgo de Seguridad

Test, Candidate
noviembre 10, 2013

test@hotmail.com

RECOMENDACIÓN

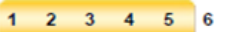
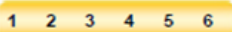
Sin contacto con el cliente	Pobre Compatibilidad	Probable Compatibilidad	Buena Compatibilidad	Muy buena Compatibilidad
Contacto del cliente indirecto	Pobre Compatibilidad	Probable Compatibilidad	Buena Compatibilidad	Muy buena Compatibilidad
Contacto directo con el cliente	Pobre Compatibilidad	Probable Compatibilidad	Buena Compatibilidad	Muy buena Compatibilidad

ServiceFit[®]
for Retail

Factores de Riesgo

	Bajo	Alto	Prueba de entrevista sugerida
RIESGO DE AUSENTISMO	Con tendencia a estar Ausente 	Sin tendencia a estar ausente	Dígame alguna ocasión en donde usted se comprometió a trabajar cierto día y después surgió algo más que usted quería hacer en vez del trabajo. ¿Qué hizo usted?
RIESGO DE PRODUCTIVIDAD	Poco confiable 	Trabajador Confiable	Describa una ocasión en que usted se ofreció voluntariamente para adquirir una responsabilidad importante. ¿Cuál era la responsabilidad? ¿Usted la logró cumplir? ¿Cuál fue el resultado final?
RIESGO DE CALIDAD	Con tendencia a cometer errores 	Sin tendencia a cometer errores	Mencione alguna ocasión en que usted identificó un error en su trabajo y lo arregló antes de que tuviera impacto en el resultado final. ¿Cuál fue el error? ¿Cómo lo encontró? ¿Cuál fue el resultado?
RIESGOS DE SEGURIDAD	Poco probable que siga los lineamientos de seguridad 	Toma las precauciones de seguridad	Mencione alguna ocasión en que usted atestiguó cuando alguien realizaba su trabajo de modo inseguro. Describa la situación, las acciones que usted tomó y el resultado final.
RIESGO DE TOLERANCIA AL ESTRÉS	Ineficaz bajo presión 	Eficaz bajo presión	Dígame sobre los aspectos más estresantes de su trabajo actual y anterior. Deme un ejemplo de una ocasión reciente en que ocurrió una situación estresante. ¿Cuál fue la situación? ¿Qué hizo usted? ¿Cómo resultó?
RIESGO DE ROTACIÓN	Con tendencia a rotación 	Sin tendencia a rotación	Describa sus metas de trabajo o de carrera. ¿Qué le interesa de este puesto o de esta compañía y cómo se alinea esto con sus metas?

Factores de Potencial en el puesto

	Bajo	Alto	Prueba de entrevista sugerida
POTENCIAL DE VENTAS	Sin tendencia a influir a otros 	Con tendencia a influir a otros	Dígame una ocasión en la que usted pudo descubrir una necesidad subyacente (ejemplo: cliente, amigo, colega) haciendo preguntas bien enfocadas. Describa la situación, las preguntas que hizo y el resultado final.
POTENCIAL DE SERVICIO	Pobre enfoque a clientes 	Fuerte enfoque a clientes	Describa las habilidades y las cualidades que usted cree que son necesarias para tratar a los clientes. Deme un ejemplo de una ocasión en la que usted mostró estas habilidades o cualidades. Explique la situación, sus acciones y cómo resultó.

Integridad

BAJO

MEDIO

ALTO

Prueba de entrevista sugerida

¿Cuáles son algunas de las formas en la que los empleados se aprovechan de sus jefes? ¿Qué tipo de actividades le ha tocado presenciar? Mencione alguna situación específica. ¿Qué hicieron los empleados? ¿Cómo respondió? ¿Qué terminó sucediendo?