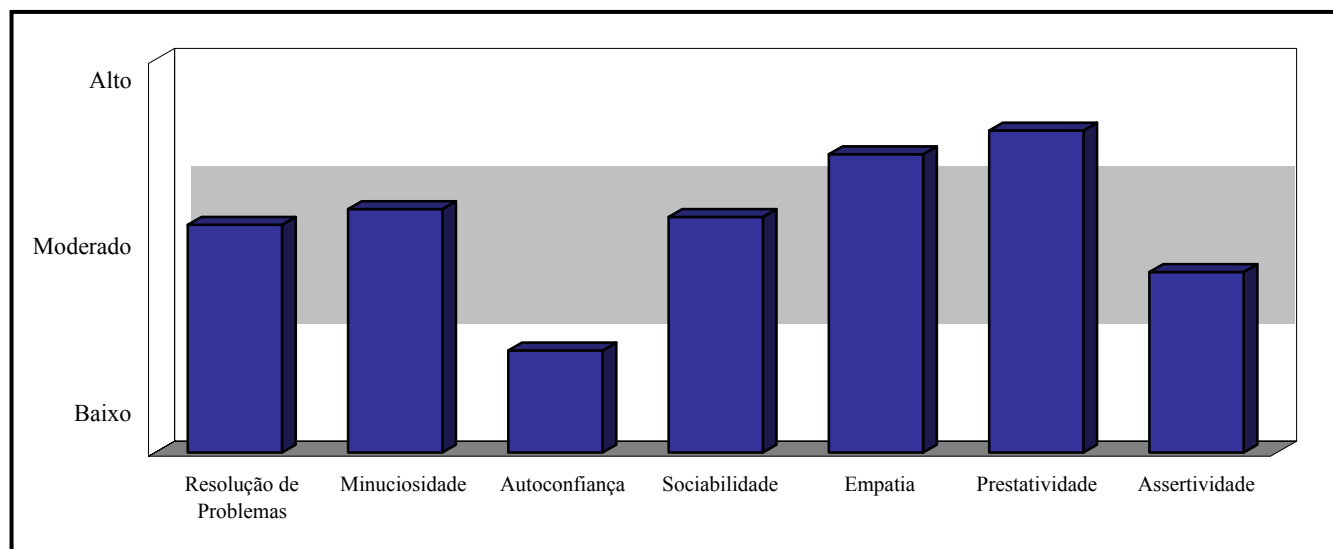


Sr. João Amostra - Empresa ABC



O Caliper First Step de Atendimento mede o potencial do candidato para que seja bem-sucedido em funções de atendimento ao cliente. Cada indivíduo é avaliado em sete atributos-chave de personalidade que são comparados aos atributos identificados nos profissionais de maior sucesso em cargos de atendimento ao cliente.

Resolução de Problemas

O Sr. João Amostra teve uma pontuação mediana no quesito resolução de problemas. Apresenta uma visão adequada sobre a maioria das situações e, em geral, será eficiente em solucionar problemas rotineiros de atendimento ao cliente. As únicas preocupações que podem surgir serão nos momentos em que tenha que lidar com assuntos mais complicados ou pouco conhecidos.

Minuciosidade

Uma pontuação moderada em minuciosidade sugere que ele demonstra potencial e eficiência para lidar com tarefas rotineiras, além de atender às solicitações dos clientes dentro do prazo previsto. Embora o Sr. João Amostra tenda a ficar, às vezes, impaciente com um número grande de tarefas repetitivas, geralmente estará propenso a acompanhar e concluir eficazmente as solicitações de seus clientes.

Autoconfiança

Um baixo nível de autoconfiança sugere que o Sr. João Amostra pode ter dificuldades em se recuperar de *feedbacks* ou críticas negativas. Provavelmente, também encare um confronto com o cliente como um ataque pessoal. Ao longo do tempo, quando estiver diante de pessoas muito exigentes, o Sr. João pode mostrar-se mais inseguro e ter dificuldade para manter seu nível de energia.

Sociabilidade

O Sr. João Amostra obteve pontuação média em sociabilidade. Pode ser amigável, mas também se sentir igualmente satisfeito trabalhando sozinho. Demonstra tendência a ser seletivo ou inconsistente ao estabelecer relacionamentos com clientes. Provavelmente, preferirá uma função de atendimento em que possa conciliar o tempo trabalhando ora com clientes, ora de forma independente.

Empatia

Sua alta pontuação em empatia indica que o Sr. João Amostra procura entender as reações, motivações e necessidades dos clientes. Além disso, demonstra ser receptível e flexível, e capaz de adaptar sua abordagem de maneira a atender e assegurar a satisfação de cada cliente.

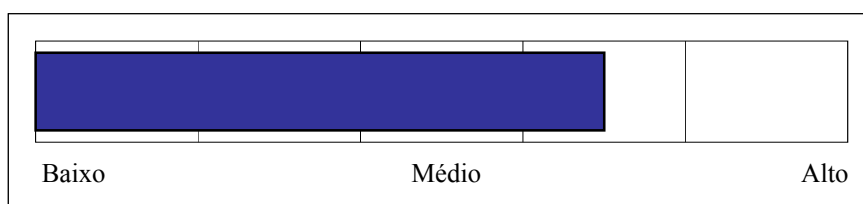
Prestatividade

Com alta pontuação em prestatividade, o Sr. João Amostra demonstra ser um profissional condescendente e com uma forte necessidade em ajudar outras pessoas. Sua grande necessidade em ser aceito sugere que trabalhará arduamente para receber elogios ou ser reconhecido. Essa qualidade é um recurso positivo em situações onde prover atendimento amigável e cortês será a chave para o seu sucesso. No entanto, a fim de equilibrar as necessidades da empresa com aquelas de seus clientes, deverá lembrar de não ser excessivamente atencioso.

Assertividade

Tendo uma pontuação mediana em assertividade, o Sr. João Amostra tende, geralmente, a ser direto no momento de expressar suas idéias e oferecer sugestões. No entanto, ele pode ter dificuldade ou se mostrar indeciso quando tiver que lidar com indivíduos excessivamente exigentes. Em geral, terá um desempenho melhor em funções de atendimento onde tenha suporte disponível.

O gráfico abaixo ilustra o potencial de sucesso do Sr. João Amostra em uma posição de atendimento ao cliente.

Potencial para Atendimento

Nota: O Caliper *First Step* de Atendimento é uma interpretação do estilo comportamental e do nível de adequação aos requisitos do cargo, baseado somente na avaliação de personalidade e fatores motivacionais. Os resultados dos candidatos são comparados com resultados já testados anteriormente em candidatos com alto desempenho. Os resultados fornecidos visam oferecer uma descrição de como o candidato provavelmente irá se comportar ou agir em uma função de atendimento ao cliente. É fundamental que os resultados contidos nesse relatório sejam interpretados com base em outras informações disponíveis sobre o candidato. Os resultados dessa avaliação não devem ser tomados como critério único na decisão de contratação.