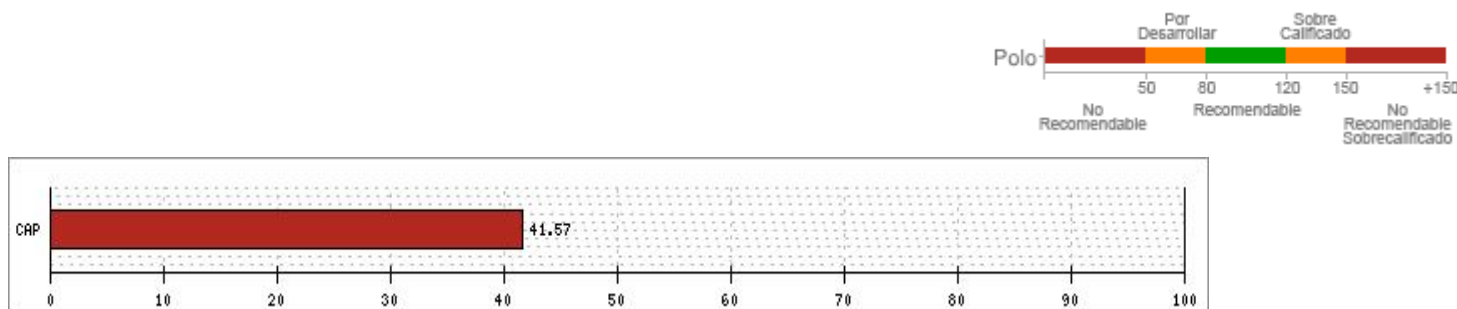


No. Identificación :	1714353065
Nombres :	MONICA DEL ROCIO
Apellidos :	CARDENAS MIRANDA
Dirección :	LA FLORIDA, CALLE JAIME CHIRIBOGA N5130 Y FERNANDO DAVALOS
Teléfono :	2256372
Celular :	0981451319
Género :	FEMENINO
Estado Civil :	--
Area de Estudio :	ADM. DE EMPRESAS
Escolaridad :	UNIVERSITARIO
Fecha de Nacimiento :	1978-05-18



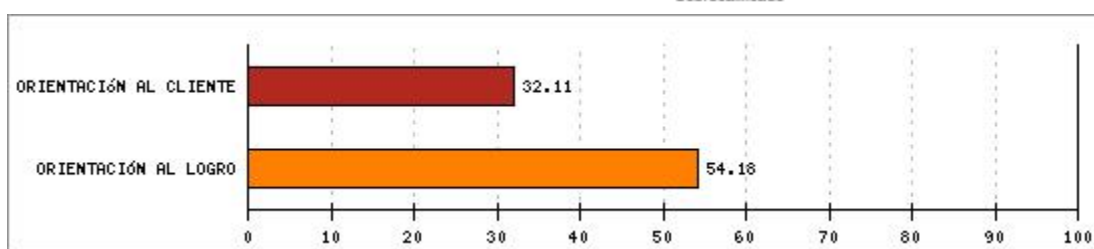
Análisis de Ejes de Comportamiento

	Eje	Valor Obtenido	Valor Requerido
1	COMERCIALES	2.57	8.00
2	LIDERAZGO	4.33	8.00

CALL CENTER AGOSTO

ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

	Competencia	Valor Obtenido	Valor Requerido	Cumplimiento %
1	ORIENTACIÓN AL CLIENTE	2.57	8.00	32.11%
2	ORIENTACIÓN AL LOGRO	4.33	8.00	54.18%





Interpretación de Competencias



CALL CENTER AGOSTO ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Valor Requerido: 8.00 **Valor Obtenido:** 2.57 **Porcentaje:** 32.11%

Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades, aún aquellas no expresadas.

Nivel en desarrollo.-

El evaluado considera que el éxito de un buen servicio no está en la atención personal. Puede mostrarse como una persona con habilidades no tan desarrolladas en atención al cliente como por ejemplo empatía, cortesía, entre otras. Puede parecer un poco frío, y prefiere realizar tareas en las cuales no tenga que tratar directamente con el cliente interno o externo. El evaluado ofrece al cliente soluciones genéricas según van surgiendo sus requerimientos, no se interesa demasiado en personalizar su servicio y a pesar de ser educado, no se muestra amable.

ORIENTACIÓN AL LOGRO

Valor Requerido: 8.00 **Valor Obtenido:** 4.33 **Porcentaje:** 54.18%

Es la capacidad para actuar con velocidad y sentido de urgencia cuando son necesarias decisiones importantes para cumplir con sus competidores, con sus exigencias y evidenciando una motivación muy fuerte para hacerlo.

Nivel en desarrollo.-

El evaluado es capaz de hacer cambios en el proceso con el fin de alcanzar los objetivos establecidos. Motiva a su equipo hacia el mejoramiento y calidad del servicio.

