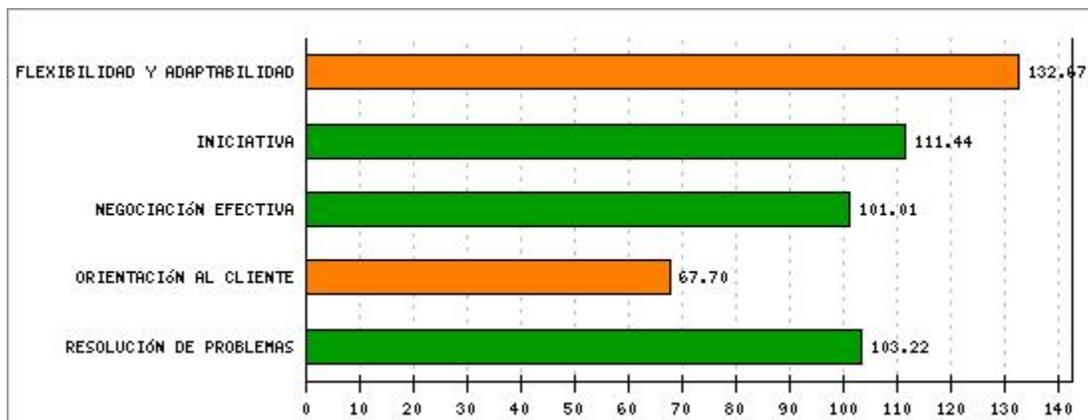


ASESOR DE SERVICIO AL CLIENTE - FINANCIERAS ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

Competencia	Valor Obtenido	Valor Requerido	Cumplimiento %
1 FLEXIBILIDAD Y ADAPTABILIDAD	6.63	5.00	132.67%
2 INICIATIVA	6.69	6.00	111.44%
3 NEGOCIACIÓN EFECTIVA	5.05	5.00	101.01%
4 ORIENTACIÓN AL CLIENTE	4.06	6.00	67.70%
5 RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS	6.19	6.00	103.22%



ASESOR DE SERVICIO AL CLIENTE - FINANCIERAS ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

FLEXIBILIDAD Y ADAPTABILIDAD

Valor Requerido: 5.00 **Valor Obtenido:** 6.63 **Porcentaje:** 132.67%

Facilidad para adaptarse de manera rápida, adecuada y eficaz a los cambios. Capacidad para trabajar dentro de cualquier contexto.

Nivel desarrollado.-

Procura adaptarse adecuadamente a los diferentes contextos y apoya para que los demás lo hagan también. En ocasiones, encuentra los aspectos positivos del cambio y deja que eso lo motive. Se instrumenta apropiadamente en el nuevo contexto laboral.

INICIATIVA

Valor Requerido: 6.00 **Valor Obtenido:** 6.69 **Porcentaje:** 111.44%

Actitud permanente de ser el primero en accionar frente a una situación. Es la predisposición a comportarse de manera proactiva en el presente y no solo enfocarse en lo que hay que hacer en el futuro.

Nivel desarrollado.-

Está listo para cualquier situación que pueda presentarse puesto que conoce bien el contexto laboral y está atento a los cambios y requerimientos. Muestra algo de temor frente a las dificultades, pero plantea soluciones rápidas.

NEGOCIACIÓN EFECTIVA

Valor Requerido: 5.00 **Valor Obtenido:** 5.05 **Porcentaje:** 101.01%

Es la capacidad de lograr el máximo beneficio para sí mismo o para la organización frente a una negociación.

Nivel desarrollado.-

El evaluado orienta las condiciones de negociación a su favor o de la organización que representa, maneja y utiliza herramientas de negociación. Tiene buena capacidad de persuadir, e intenta que las cosas se manejen desde su punto de vista; muestra también una apropiada capacidad de manejar conflictos, en caso de que la negociación tenga inconvenientes, ocasionalmente tiene las de ganar.

ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Valor Requerido: 6.00 **Valor Obtenido:** 4.06 **Porcentaje:** 67.70%

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 se conforma con ofrecer al cliente soluciones genéricas según van surgiendo sus requerimientos, a pesar de estar de acuerdo en que las acciones de la compañía deben estar orientadas hacia ellos. Le hace falta interesarse en personalizar su servicio y en mostrarse más amable y diligente.

RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Valor Requerido: 6.00 **Valor Obtenido:** 6.19 **Porcentaje:** 103.22%

Es la capacidad de brindar soluciones prácticas y ágiles a los problemas de los clientes, atendiendo sus necesidades.

Nivel desarrollado.-

El evaluado puede construir soluciones que incluso involucren a terceros, ante un problema que surja en el cliente. Con cierta frecuencia muestra habilidad para indagar las causas que originaron el problema y de igual manera encuentra alternativas de solución, aunque no siempre cuenta con la ideal; busca tener un buen conocimiento del producto y de lo que ofrece el mercado; podría ser que además tenga una red de contactos que podrían ser útiles cuando se requiera apoyo ante alguna dificultad.
