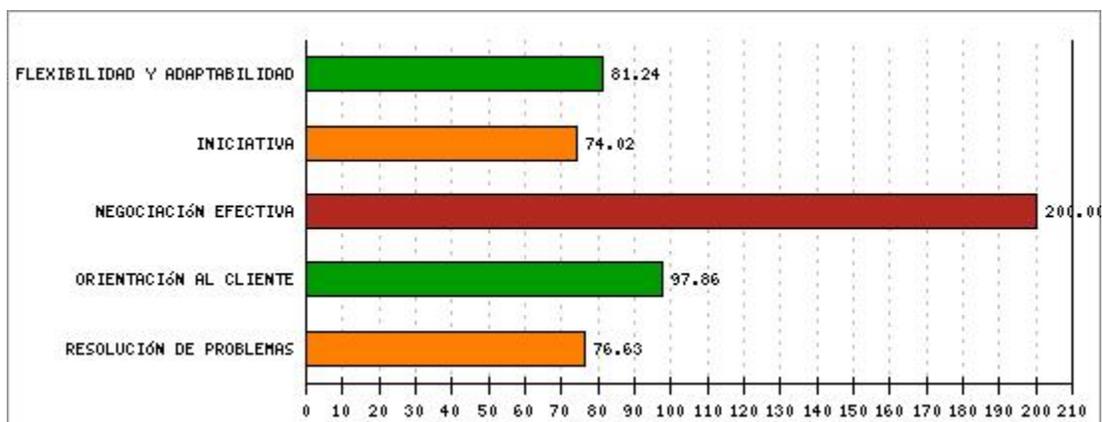


ASESOR DE SERVICIO AL CLIENTE - FINANCIERAS ANÁLISIS DE ADECUACIÓN AL PUESTO

Competencia	Valor Obtenido	Valor Requerido	Cumplimiento %
1 FLEXIBILIDAD Y ADAPTABILIDAD	4.06	5.00	81.24%
2 INICIATIVA	4.44	6.00	74.02%
3 NEGOCIACIÓN EFECTIVA	10.00	5.00	200.00%
4 ORIENTACIÓN AL CLIENTE	5.87	6.00	97.86%
5 RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS	4.60	6.00	76.63%



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

FLEXIBILIDAD Y ADAPTABILIDAD

Valor Requerido: 5.00 **Valor Obtenido:** 4.06 **Porcentaje:** 81.24%

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

Nivel en desarrollo.-

Se le dificulta aceptar de buen modo las disposiciones de cambio, pero podría adaptarse y ser flexible cuando es sumamente necesario. Requiere de herramientas que le apoyen en el cambio y toda la información al respecto.

INICIATIVA

Valor Requerido: 6.00 **Valor Obtenido:** 4.44 **Porcentaje:** 74.02%

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 en desarrollo.-

Posee una percepción no tan clara de la situación de su empresa y solamente es capaz de hacer propuestas acorde a los requerimientos o circunstancias, no va más allá.

NEGOCIACIÓN EFECTIVA

Valor Requerido: 5.00 **Valor Obtenido:** 10.00 **Porcentaje:** 200.00%

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

Nivel muy desarrollado.-

El evaluado tiene la habilidad de cerrar negociaciones con las condiciones a su favor, diseña estrategias y metodologías de modo que la utilización de herramientas apunten hacia sus intereses. Tiene mucha habilidad para evitar los factores negativos y consigue resultados satisfactorios para sus aspiraciones. Muestra que está mejor preparado y cuenta con más conocimientos, sabe planificar asignándose tiempos, asume riesgos, está dispuesto a dialogar, sabe que así podrá negociar mejor

ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Valor Requerido: 6.00 **Valor Obtenido:** 5.87 **Porcentaje:** 97.86%

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

Nivel desarrollado.-

El evaluado es capaz de atender con prontitud las requerimientos del cliente, puesto que, está pendiente de preguntar sus necesidades y anticiparse a solucionarlas. Procura enfocar todos sus esfuerzos en generar un valor superior para el cliente, de esta manera consigue fidelizarlo.

RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Valor Requerido: 6.00 **Valor Obtenido:** 4.60 **Porcentaje:** 76.63%

Es la capacidad de idear la solución que dará lugar a una clara satisfacción al problema del cliente atendiendo sus necesidades.

Nivel en desarrollo.-

El evaluado se basa en sus conocimientos para diseñar una solución ante la problemática de un cliente, conoce el producto e incorpora servicios.
