

## Customer Service™



O **Customer Service Profile** é uma ferramenta que permite medir o **grau de adequação de um candidato (ou colaborador) aos requisitos de uma função de Serviço ao Cliente.**

É usado principalmente em **seleção, gestão e desenvolvimento.**

Permite analisar traços comportamentais (6 dimensões), e duas aptidões cognitivas básicas:

**confiança, tato, empatia, conformidade, focalização, flexibilidade, vocabulário e numérico.**

O **Customer Service Profile** avalia também, o que os atuais ou potenciais colaboradores entendem ser um serviço de qualidade ao cliente, comparando-o com a perspectiva da Organização. Daqui resulta informação sobre o nível de alinhamento, sendo gerado um relatório que analiticamente evidencia o match/desvio de perspectivas, item a item.

### Porquê avaliar os colaboradores no Serviço ao Cliente?

Alguns benefícios:

- Alocar à função as pessoas que realmente se adequam a um serviço direto com o cliente e contribuem para a imagem que a Empresa pretende ter junto dos Clientes;
- Promover o desenvolvimento de competências relevantes para um bom desempenho visando a satisfação e fidelização dos clientes;
- Aumentar os níveis de motivação e de compromisso e melhorar os níveis de retenção dos colaboradores.

### Que informação é gerada?

- Os relatórios facultam uma visão objetiva sobre o nível de adequação à função, expresso em percentagem, e analisam o job fit entre o candidato (ou colaborador) e a função;
- A análise comentada para cada dimensão, acrescida de sugestão de questões para processos de seleção ou de desenvolvimento;
- A identificação das características diferenciadoras dos colaboradores de elevado desempenho.

### Como funciona?

Previamente à avaliação dos candidatos, são definidos:

- o **padrão de função e o padrão de perspectiva de serviço**, específicos de cada Empresa e função, que serão utilizados para comparar os candidatos com os perfis de referência.

O questionário é preenchido pelos candidatos através da internet, num tempo de resposta máximo de 45 minutos.

