



TELEFONICKÝ KONTAKT S KLIENTEM:

TOMÁŠ ZKOUŠKA

11.02.2020

Soukromé a přísně důvěrné

Základní vlastnosti

Přátelský, komunikativní, vlivný, vytrvalý, ochotný, stálý, důkladný, sebejistý, klidný, rozvážný, soucitný, přístupný, asertivní, umíněný, nezávislý.

Pochopení pro potřeby klientů a reakce na ně

- Tento člověk umí naslouchat, chápat a reagovat přívětivě.
- Má dobré komunikační schopnosti a odpovídat bude přesvědčivě.
- Jeho reakce na potřeby zákazníků budou možná postrádat spěšnost, ale bude vystupovat přesvědčivě a spolehlivě.
- Většinou dává přednost práci na jednom úkolu před několika souběžnými činnostmi.
- Mezi jeho přirozené vlastnosti nepatří pozornost věnovaná detailům ani přesnost, ale to vynahradí svou schopností jednat s lidmi a organizačními schopnostmi.

Poskytování informací

- Tento člověk byl zrozen pro jednání s lidmi, dokáže poskytovat informace jako rady a jako podporu.
- K práci přistupuje systematicky a s trpělivostí a soustředí se na dokončení právě rozpracovaného úkolu.
- V jeho chování se snoubí klid, přístupnost a přátelské naladění s pevným a rozhodným jednáním.
- Tento člověk je sebejistý a dokáže vystupovat přesvědčivě a využívat svých schopností jednat s lidmi k překonání obtíží.
- Umí ovšem být i zatvrzelý, rigidní a tvrdohlavý.

Řešení problémů

- Tento člověk bude problémy řešit v klidu a s rozvahou. Nejprve si je vyslechne a porozumí jim a pak sebejistým a přátelským způsobem sdělí řešení.
- Je obdařený stabilitou a věci má zorganizované tak, že se může soustředit na problémy a dovést je až do zdárného konce.
- Dokáže postupovat nekonvenčně a nezávisle a ne vždy se bude při řešení problémů obracet k autoritám.
- Jakmile jednou dojde ke shodě, bude při svém rozhodování postupovat tvrdě a od práce na dosažení cíle se nedá odvrátit.
- Při hodnocení důležitých problémů a jejich pravděpodobných následků bude účastný a otevřený myšlenkám ostatních.

Prokazování vytrvalosti a citlivosti

- Tento člověk dokáže být jak vytrvalý, tak citlivý.
- Je natolik spolehlivý a dokáže se ovládat, že může zůstat na jednom pracovišti, dokončit úkoly a ještě dodržet dané

standardy.

- Dokáže pracovat nezávisle a nést odpovědnost za svěřené úkoly nebo se stát integrální součástí týmu.
- Je výrazně zaměřen na lidi a dokáže být až příliš vstřícný a shovívavý.
- Obecně vzato má zvláštní schopnost řešit problémy, které souvisejí s lidmi, je soucitný a ochotný ostatním pomáhat.

Reakce na zvýšené pracovní vytížení

- Pod tlakem okolností se tento člověk dokáže chovat umíněně a asertivně, ale většinou zachová klid a bude vstřícný.
- Často projeví své verbální schopnosti, kterých spolu s přesvědčivostí a schopností motivace výborně využije.
- Je stálý a umí se dobře ovládat, většinou má uklidňující vliv na lidi, kteří pravidelně pracují pod tlakem a vyhýbají se tudíž situacím hrozcícím konfliktem.
- Nuda jej neohrožuje, dokáže se velmi dlouho soustředit.
- Termíny a cíle by s ním měly být předem projednány. Nicméně bude třeba bedlivě sledovat, jak nakládá s časem.
- Pokud bychom chtěli plně pochopit, jak bude reagovat na zvýšené pracovní vytížení, navrhneme vyhledat další informace v poznámkách obsažených v části "Chování pod tlakem" v základní zprávě AOP.

Zvládání agrese a neracionálních zákazníků

- Tento člověk je svou povahou přesvědčivý a optimistický a těchto pozitivních rysů využije k tomu, aby se z nepřátelsky laděných situací dokázal vymluvit.
- Pokud bude zatlačen do kouta, může se stát, že bude na požadavky přemrštěně se chovajících zákazníků reagovat nepřiměřeně.
- Je důkladný a vytrvalý, a to i při práci s těmi nejobtížnějšími zákazníky.

Aktivní podpora produktů, služeb a koncepcí

- Je iniciativní, obzvláště v záležitostech, které se týkají lidí.
- Je velice komunikativní, verbálně i při poslechu.
- Je možné, že jeho prezentace budou poněkud pomalé, ale zřídka budou postrádat přesvědčivost nebo zájem.
- Odhodlaně bude pracovat na svém úkolu a jen málokdy nedosáhne svého cíle.
- Není vyloučeno, že ostatní ho budou vnímat jako umíněného a naprosto neochvějného, jakmile se jednou rozhodne.

Shrnutí

Tento člověk dokáže komunikovat a jednat s lidmi, je stálý, trpělivý a asertivní, což je třeba pro většinu vnějších úloh call centra. Není však dostatečně zaměřen na podrobnosti, není ani náležitě přesný, což by mohlo mít dopad na řešení problémů, ale tento člověk to plně vyvažuje svou silnou vůlí, nezávislostí, vytrvalostí. Dokáže také velmi sebejistě aplikovat novátorské a nekonvenční postupy, je-li to nutné.

Není pravděpodobné, že by se stejně dobře a uvolněně cítil a stejně efektivně působil ve vnitřních funkcích služeb zákazníkům.