

# CCSQ

## Relatório do Manager - Funções que lidam com o cliente

---

**Nome**  
Sra. Exemplo

**Data**  
30 agosto 2014



## INTRODUÇÃO

Este relatório do SHL Manager lhe ajudará a estabelecer as chances de sucesso da Sra Exemplo em uma função que lide com o cliente. Este relatório baseia-se nas respostas que o candidato deu ao participar do questionário CCSQ (Customer Contact Styles Questionnaire, Série de aptidão de contato com clientes).

Antes de usar este relatório, é importante que você escolha as competências que são essenciais para o sucesso na posição em consideração. Se os resultados são para seleção, é recomendável uma análise do cargo para identificar as competências mais importantes para um desempenho bem-sucedido na função pretendida. Entre em contato com a SHL para obter mais informações sobre a criação de perfis de trabalho e a elaboração de competências. No Resumo executivo abaixo, você verá uma coluna denominada "Importante para o sucesso", que poderá ser útil para indicar as competências mais importantes à função em consideração.

Naturalmente, este relatório não pode ser considerado isoladamente. Será preciso considerar outros fatores como a experiência e o conhecimento do candidato, e a habilidade de obter uma avaliação completa de como o candidato se encaixa nos requisitos da função. Realizar uma entrevista ou outro tipo de avaliação também ajudará a determinar a adequação do candidato.

As informações neste relatório podem ajudar a identificar pontos fortes e áreas de desenvolvimento para a Sra Exemplo. Se você está usando este relatório para fins de desenvolvimento, ele será útil para a sua compreensão das intervenções de desenvolvimento relevantes; por exemplo, técnicas de treinamento.

O relatório divide-se em três seções-chave: Resumo executivo, Competências de contato do cliente e Definições de competência. A última página do relatório contém um resumo técnico do resultado do questionário CCSQ.

## RESUMO EXECUTIVO

Esta seção fornece uma visão geral dos resultados da Sra Exemplo. Para obter informações mais detalhadas, consulte as seções Competências de contato com o cliente e Definições de competência.

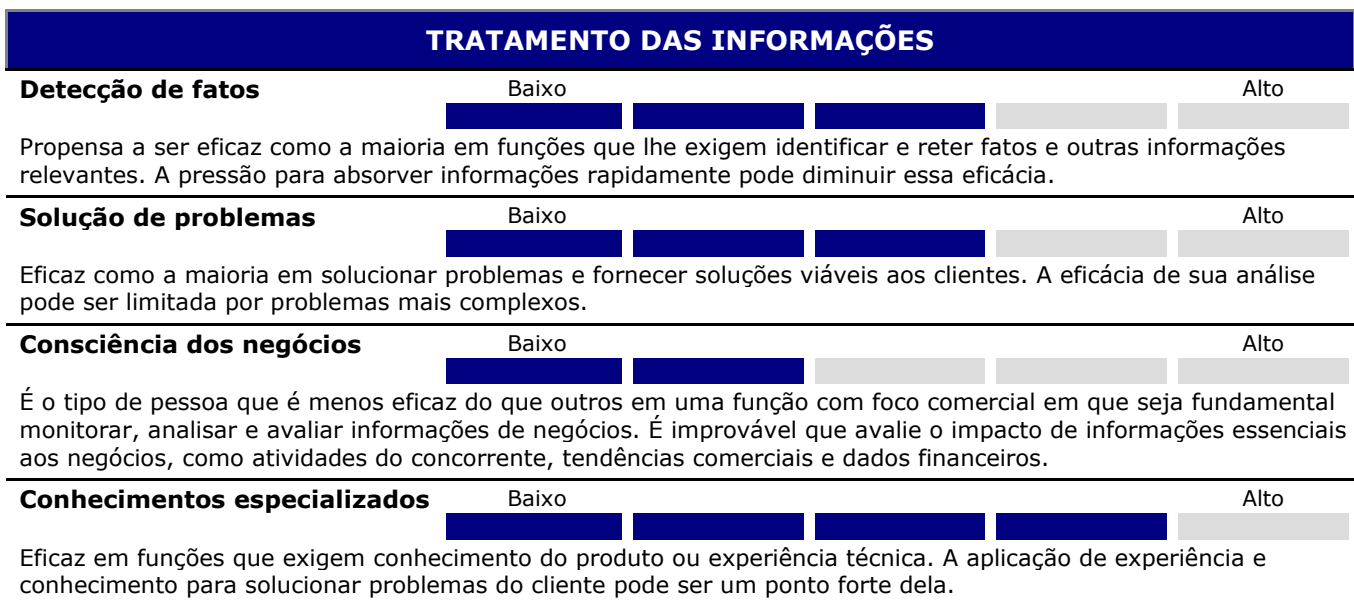
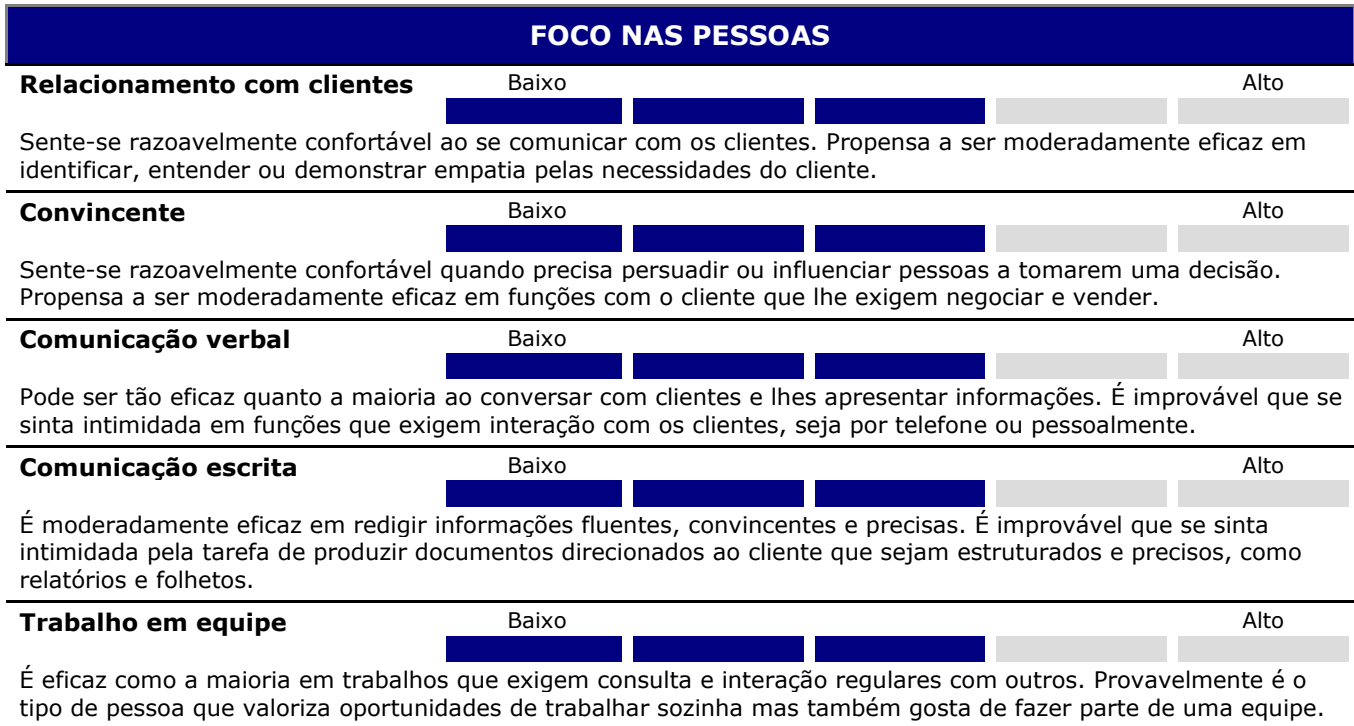
		1	2	3	4	5	Importante para o sucesso?*
<b>Foco nas pessoas</b>							
	Relacionamento com clientes	■	■	■	■	■	
	Convincente	■	■	■	■	■	
	Comunicação verbal	■	■	■	■	■	
	Comunicação escrita	■	■	■	■	■	
	Trabalho em equipe	■	■	■	■	■	
<b>Tratamento das informações</b>							
	Deteção de fatos	■	■	■	■	■	
	Solução de problemas	■	■	■	■	■	
	Consciência dos negócios	■	■	■	■	■	
	Conhecimentos especializados	■	■	■	■	■	
<b>Confiabilidade</b>							
	Orientação de qualidade	■	■	■	■	■	
	Organização	■	■	■	■	■	
	Confiança	■	■	■	■	■	
<b>Energia</b>							
	Foco no cliente	■	■	■	■	■	
	Flexível	■	■	■	■	■	
	Motivado por resultados	■	■	■	■	■	
	Uso de iniciativa	■	■	■	■	■	

\* O USUÁRIO DESTES RELATÓRIOS É RESPONSÁVEL POR DETERMINAR A RELEVÂNCIA DESTAS COMPETÊNCIAS PARA O TRABALHO PRETENDIDO.

## COMPETÊNCIAS DE CONTATO COM O CLIENTE

As **Competências de contato com o cliente** são aquelas importantes para garantir a eficácia de funções que lidam com o cliente. Os gráficos de barra abaixo indicam o nível de força da Sra Exemplo em cada área de competência. Uma descrição de seu ponto forte aparece abaixo de cada gráfico de barras.

Você pode encontrar definições de todas as competências na seção Definições de competência deste relatório.



## CONFIABILIDADE

### Orientação de qualidade

Baixo

Alto



Razoavelmente eficaz em executar trabalho de qualidade dentro dos prazos combinados. Propensa a se sentir confortável como a maioria em funções que lhe exigem cumprir padrões de alta qualidade.

### Organização

Baixo

Alto



Pode ser moderadamente eficaz em funções que exigem uma abordagem estruturada, sistemática e definida por prazos em que ela precisa administrar o próprio tempo.

### Confiança

Baixo

Alto



Propensa a se sentir confortável como a maioria em funções que envolvem o cumprimento de políticas e procedimentos. Propensa a sentir-se moderadamente confortável quando precisa cumprir acordos estabelecidos com os clientes e atender às suas expectativas.

## ENERGIA

### Foco no cliente

Baixo

Alto



Propensa como a maioria a adotar uma abordagem centrada no cliente. É o tipo de pessoa que é moderadamente eficaz em identificar as necessidades do cliente e priorizar seus interesses.

### Flexível

Baixo

Alto



Eficaz em lidar com situações desafiadoras e de muita pressão, como diante de queixas do cliente. Adaptar-se às mudanças e permanecer positiva diante de imprevistos podem ser pontos fortes dela.

### Motivado por resultados

Baixo

Alto



Confortável como a maioria em funções que exigem perseverança e a necessidade de cumprir metas desafiadoras. Pode ser moderadamente eficaz em funções que envolvam vendas, embora a exigência de exceder metas regularmente possa representar um desafio para ela.

### Uso de iniciativa

Baixo

Alto



Uma função que exija tomar decisões rápidas e autônomas e demonstrar iniciativa pode valorizar seus pontos fortes. Pode ser eficaz em situações que lhe permitam agir de forma independente e decisiva. Sente-se bem confortável em administrar suas próprias atividades.

## DEFINIÇÕES DE COMPETÊNCIA

### FOCO NAS PESSOAS

Relacionamento com clientes	Comunica-se rapidamente e estabelece facilmente relacionamentos com os clientes. Relaciona-se bem com diferentes tipos de clientes; é atento e entrosado com eles.
Convincente	Apresenta pontos fortes de um argumento com persuasão. Negocia e convence as pessoas. Muda a visão das pessoas e influencia suas decisões.
Comunicação verbal	Se expressa com confiança e fluência. Fala em ritmo e nível adequados. Capta a atenção dos outros enquanto fala.
Comunicação escrita	Redige com fluência, clareza e concisão. Adapta seu próprio estilo de comunicação escrita para conformar-se aos outros.
Trabalho em equipe	Integra-se à equipe. Estabelece relacionamentos eficazes e cooperativos com os colegas. Demonstra consideração com eles e cria um sentimento de espírito de equipe.

### TRATAMENTO DAS INFORMAÇÕES

Detecção de fatos	Sabe onde encontrar informações relevantes. Verifica fatos e dados. Obtém e absorve informações rapidamente.
Solução de problemas	Identifica possíveis dificuldades e suas causas. Gera soluções viáveis e faz julgamentos racionais.
Consciência dos negócios	Tem ciência das atividades do concorrente e das tendências de mercado. Está atento aos lucros e aprecia o impacto comercial de seu trabalho sobre os lucros.
Conhecimentos especializados	Tem conhecimento e uma visão completa dos produtos e serviços. Tem experiência na própria área.

### CONFIABILIDADE

Orientação de qualidade	Oferece serviço de qualidade. Mantém os altos padrões profissionais e acerta o trabalho de imediato.
Organização	Organiza o próprio tempo com eficácia e cria a própria agenda de trabalho. Prioriza e prepara-se antecipadamente. Estabelece escalas de tempo realistas.
Confiança	É confiável; segue as instruções dos supervisores e respeita políticas e procedimentos. Demonstra compromisso com a organização e a conclusão de tarefas.

### ENERGIA

Foco no cliente	Prioriza o cliente e empenha-se em satisfazê-lo. Esforça-se por atender às necessidades do cliente e cuida de seus interesses.
Flexível	Mantém a calma e o autocontrole quando está sob pressão. Reage bem às mudanças e mantém-se positivo diante de imprevistos. Mantém as dificuldades em perspectiva.
Motivado por resultados	Gera resultados e enfrenta tarefas desafiadoras com empenho. Estabelece e supera metas pessoais desafiadoras.
Uso de iniciativa	Assume a responsabilidade pelas próprias ações e toma decisões sem consultar outras pessoas. Age por iniciativa própria.

## METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO

Este Perfil baseia-se nas seguintes fontes de informações do Sra Exemplo:

Questionário/Teste de Habilidade	Grupo de comparação
CCSQ7.2 Brazilian Portuguese v1 (Std Inst)	CCSQ72_General Population - 2001-BRA

## SEÇÃO DE INFORMAÇÕES PESSOAIS

<b>Nome</b>	Sra Exemplo
<b>Dados do Candidato</b>	CR1=5, CR2=6, CR3=4, CR4=3, CR5=7, CR6=5, CT1=7, CT2=6, CT3=8, CT4=4, CT5=8, CT6=5, CE1=7, CE2=2, CE3=7, CE4=6, CCO=3
<b>Relatório</b>	CCSQ Relatório para o Gestor v2.0 <sup>RE</sup>

## SOBRE ESTE RELATÓRIO

Esse relatório foi gerado a partir da utilização do sistema de Avaliação On-line da SHL. Ele inclui informações do questionário CCSQ (Customer Contact Styles Questionnaire™). A utilização desse questionário é limitada às pessoas que receberam treinamento específico para sua utilização e interpretação.

O relatório é gerado através do resultado do questionário respondido pelo participante e reflete as respostas dadas por eles. A devida consideração deve ser dada à natureza subjetiva de avaliações que usam questionários como base na interpretação desses dados.

Esse relatório foi gerado eletronicamente - o usuário do software pode fazer alterações e acrescentar algo no texto do relatório.

SHL Group Ltda e companhias associadas não garantem que o conteúdo desse relatório não foi alterado pelo sistema do computador. Não nos responsabilizamos pelas consequências do uso desse relatório e isso inclui consequências de todo tipo (incluindo negligência) para com esse conteúdo.

[www.ceb.shl.com](http://www.ceb.shl.com)

© 2013 SHL, parte da CEB. Todos os direitos reservados. SHL e CCSQ são marcas registradas da SHL Group Ltda e registradas no United Kingdom e outros países.

Este relatório foi produzido pela SHL para uso de seus clientes e contém propriedade intelectual da SHL. A SHL autoriza os seus clientes a reproduzirem, distribuírem, corrigirem e armazenarem este relatório somente para uso interno e não para fins comerciais. Todos os outros direitos da SHL são reservados.