

# Attribute Index - Servicio al Cliente <sup>TM</sup>

Una cortesía del Perfil de Talento Innermetrix

Perfil de Talento Innermetrix de John Doe

## Vista General de los Patrones

Por más de cincuenta años la investigación científica ha revelado que existen tres estilos diferentes para la toma de decisiones. Cada uno de nosotros puede tomar decisiones de estas tres formas, pero tendemos a desarrollar una preferencia más por uno que por los otros dos. Esta preferencia se convierte en una fuerza subconsciente, afectando las decisiones que hacemos diariamente y moldeando nuestra percepción del mundo que nos rodea.

Los tres estilos dimensionales son el personal, el práctico y el analítico. Estas dimensiones pueden ser examinadas en forma de patrones basados en dos factores distintivos y únicos para la axiología.

## Balanceado I=E=S (H)

### Resumen del Patrón Externo de Toma de Decisiones

Usted esta bien desarrollado en las tres dimensiones de pensamiento (Personas, Tareas y Sistemas) en proporciones iguales. Usted puede ser competente en las tres dimensiones de valor, desde el pensamiento esquemático, hasta la practicidad de valorar a los demás. Usted aprecia y posee fortalezas iguales en: sistemas, reglas, estructuras, organización concreta, planeación detallada y habilidades con las personas. Usted es versátil y de rápido aprendizaje en estas áreas. Esto también puede llevarlo a aburrirse fácilmente o a sentirse ansioso en puestos que requieran demasiado o poco enfoque en cualquier dimensión de pensamiento por si solo, hasta la exclusión de otros (Ejem. ventas a domicilio requieren menos que excelente empatía). El nivel de desarrollo total en las tres dimensiones es igual y todas están altamente desarrolladas. El nivel de desarrollo habla de su habilidad para ver una dimensión específica. Mientras veamos una dimensión de pensamiento con más claridad, más capaces somos de utilizarla; y por lo tanto mejores somos en ella.

### Maximizadores

Versatilidad al tratar con las personas, desempeño o Sistemas por igual  
 Habilidad de aprendizaje rápido en una amplia variedad de áreas del negocio  
 Estabilidad, fiabilidad  
 Buen potencial para dirigir a las personas y los negocios  
 Entendimiento y comunicación con otros  
 Planeación y organización  
 Pensamiento esquemático

### Minimizadores

Se aburre fácilmente con tareas y responsabilidades limitadas  
 Se puede tornar ansioso si las tres áreas (personas, desempeño y Sistemas) no son utilizadas.  
 Puede tener demasiada habilidad para ciertas tareas que no requieran las tres áreas de pensamiento.  
 Puede aburrirse fácilmente o sentirse no retado si las tres áreas no se capitalizan

### Motivadores

Libertad en toma de decisiones  
 Retos multifacéticos  
 Independencia  
 Relaciones personales  
 Estatus y reconocimiento  
 Sentido de pertenencia

### Necesidades para el Crecimiento

Identificación personal con necesidades personales, deseos y sistemas. Entendiendo cómo las puntuaciones altas balanceadas pueden impactar en los roles, deberes y éxito objetivo de una posición determinada.

### Objetivos para el Refuerzo (R) y el Desarrollo (D)

Punto de vista empático (R)  
 Pensamiento práctico(R)  
 Juicio sobre los sistemas (R)

### Entorno Preferido

Una atmosfera donde existe un intercambio abierto de ideas, buena voluntad para la retroalimentación; compartir decisiones y responsabilidades. Un rol que permite el uso más completo de las tres dimensiones externas de pensamiento.

# Intérprete E>I=S(H)

## Resumen del Patrón Interno de Toma de Decisiones

Usted se valora o aprecia a través de su trabajo o de sus roles sociales principales (negocios y personales). Usted pone más énfasis en su autoestima que al hecho de hacer o desarrollar el trabajo de estos roles principales. Usted no se valora por quien es internamente, sin importar la posición laboral o el desempeño en la misma. Como consecuencia usted podría no lograr un nivel mucho más alto de autoestima o respeto propio. Usted también tiene preguntas acerca de donde quiere ir en el futuro. Su establecimiento de misión interno puede parecerle un tanto borroso por el momento, lo que lo puede llevar a ser más reactivo que proactivo. Su nivel de desarrollo total en la dimensión de las Tareas es alto, el más alto de los tres. Usted tiene un nivel de desarrollo igual, pero moderado en las dimensiones de las Personas y los Sistemas. El nivel de desarrollo habla de su habilidad para "ver" una dimensión específica. Mientras veamos con mayor claridad una dimensión del pensamiento, más capaces seremos en utilizarla; por lo tanto, seremos mejores en ella.

## Maximizadores

Identificación de uno mismo con su rol social o profesional principal  
Comprender lo que usted quiere hacer  
Altamente comprometido a sus tareas "manténgase en ello" actitud

## Minimizadores

Vulnerabilidad en la autoestima debido a la pérdida del rol social o profesional  
Sentido interno de la dirección o de la misión a seguir  
Enfoque en objetivos

## Motivadores

Retos profesionales o del rol o requerimientos  
Posesiones materiales

## Necesidades para el Crecimiento

Mejorar su valor propio aparte de su éxito profesional o de su rol.

## Objetivos para el Refuerzo (R) y el Desarrollo (D)

Auto-control interno (D) Auto-disciplina/Sentido del deber (D) Persistencia (R)

# Attribute Index - Servicio al Cliente Resumen

## Resumen del Reporte

Esta gráfica resume el 5 las categorías que componen este Perfil de Talento Innermetrix. Una descripción y puntuación media para cada categoría se encuentra en la siguiente página. This Customer Service assessment report is designed to objectively measure those capacities which are vital to successfully dealing with customers. This report seeks to provide valuable insight into John's specific aptitudes and abilities in relating to, understanding and satisfying the customer.

## Componentes Gráficos del Reporte

### Comunicación con el Cliente



### Actitud Personal en el Trabajo



### Capacidad para la Solución de Problemas



### Relación con los Otros



### Ética en el Trabajo



John Doe

## Vista General de la Categoría

### Comunicación con el Cliente (8.2)

La capacidad de John para escuchar y responder al cliente de una manera objetiva, eficiente y profesional.

### Actitud Personal en el Trabajo (7.6)

La capacidad de John para sentirse satisfecho y competente en su trabajo, y para trabajar en forma persistente y consistente.

### Capacidad para la Solución de Problemas (9.0)

La capacidad de ver y entender las cuestiones cruciales en una situación problema y así identificar las soluciones viables.

### Relación con los Otros (8.3)

Esta es la capacidad de John para entender y apreciar las necesidades del cliente, para lidiar con los clientes de manera preocupada pero objetiva.

### Ética en el Trabajo (8.2)

Es John un trabajador duro y honesto? Esta es una evaluación global de la ética de trabajo de John. Se trata de su capacidad para cumplir las normas pre establecidas, el respeto a las políticas y propiedad de la empresa, posee una fuerte ética de trabajo y toma decisiones que toman en consideración las necesidades de los involucrados (por ejemplo, él mismo, los demás y la empresa).

# Comunicación con el Cliente

## Descripción de la Categoría

La capacidad de John para escuchar y responder al cliente de una manera objetiva, eficiente y profesional.

## Componentes Gráficos de la Categoría

### Evaluar lo Dicho



### Conciencia Humana



### Sentido del Tiempo



### Rendir el Control



### Entendimiento de la Actitud



## Descripción de la Categoría

### Evaluar lo Dicho (8.0)

Evalúe la apertura de John hacia otra gente y su voluntad de escuchar lo que otros tienen que decir, más que pensar lo que deberían decir o van a decir.

### Conciencia Humana (8.3)

Evalúe la capacidad de John para ser consciente de los sentimientos y opiniones ajenas y para valorar a otros en su calidad de personas en lugar de hacerlo únicamente de acuerdo a su rol organizacional.

### Sentido del Tiempo (8.8)

Evalúe la capacidad de John para evaluar la situación de tal manera que sus declaraciones, decisiones y acciones sean las más efectivas, precisas y oportunas.

### Rendir el Control (7.7)

Evalúe la capacidad de John para entregar el control de cierta situación a otra persona o grupo de personas.

### Entendimiento de la Actitud (8.3)

Evalúe la capacidad de John para leer entre líneas, entender el lenguaje corporal, el retraimiento, el estrés y las emociones.

John Doe

# Actitud Personal en el Trabajo

## Descripción de la Categoría

La capacidad de John para sentirse satisfecho y competente en su trabajo, y para trabajar en forma persistente y consistente.

## Componentes Gráficos de la Categoría

### Sentirse Responsable por Otros



### Seguimiento de Direcciones



### Manejo del Stress



### Persistencia



### Responsabilidad Personal



### Role de Confianza



John Doe

## Descripción de la Categoría

### Sentirse Responsable por Otros (6.0)

Evalúe la habilidad de John para hacerse responsable de las consecuencias de los actos de las personas que dirige

### Seguimiento de Direcciones (10.0)

Evalúe la habilidad de John para escuchar, comprender y seguir instrucciones o direcciones efectivamente. Esto es de acuerdo a su voluntad de aplazar el tomar decisiones personales o medidas, hasta que ha comprendido lo que se le está pidiendo hacer.

### Manejo del Stress (7.1)

Evalúe la capacidad de John para balancear y reducir tensiones internas y estrés que si bien le ayudan a crecer, pueden interferir en su habilidad para desarrollar su potencial.

### Persistencia (7.9)

Evalúe la capacidad de John para mantenerse en curso en tiempos de dificultad.

### Responsabilidad Personal (6.6)

Evalúa la capacidad de John para ser responsable de las concencuencias de sus propias acciones y decisiones, y no desviar la atención o la culpa del mal desempeño a otro sitio o en otras personas.

### Role de Confianza (8.0)

Evalúe la capacidad de John para desarrollar y mantener su fuerza interna con base en la creencia de su propio triunfo.



# Capacidad para la Solución de Problemas

## Descripción de la Categoría

La capacidad de ver y entender las cuestiones cruciales en una situación problema y así identificar las soluciones viables.

## Componentes Gráficos de la Categoría

### Atención en los Detalles



### Habilidad para Integrar



### Toma Intuitiva de Decisiones



### Análisis de Problemas y Situaciones



### Solución de Problemas



### Uso del Sentido Común



John Doe

## Descripción de la Categoría

### Atención en los Detalles (8.8)

Evalúe la capacidad de John para ver y prestar atención a los detalles.

### Habilidad para Integrar (9.2)

Evalúe la capacidad de John para identificar los elementos de una situación problemática, entender cuáles de sus componentes son críticos y decidir qué hacer.

### Toma Intuitiva de Decisiones (7.7)

Evalúe la capacidad de John para organizar con precisión su percepción intuitiva respecto de una situación en una decisión o acción.

### Análisis de Problemas y Situaciones (9.9)

Evalúe la capacidad de John para identificar los elementos de una situación problemática y para entender qué componentes son críticos.

### Solución de Problemas (9.4)

Evalúe la capacidad de John para identificar las soluciones alternativas a un problema y para elegir la mejor opción.

### Uso del Sentido Común (9.0)

Evalúe la capacidad de John para enfocarse en el pensamiento práctico con el de ver el mundo con claridad y así tomar decisiones con sentido común.

# Relación con los Otros

## Descripción de la Categoría

Esta es la capacidad de John para entender y apreciar las necesidades del cliente, para lidiar con los clientes de manera preocupada pero objetiva.

## Componentes Gráficos de la Categoría

### Actitud hacia los Demás



### Control Emocional



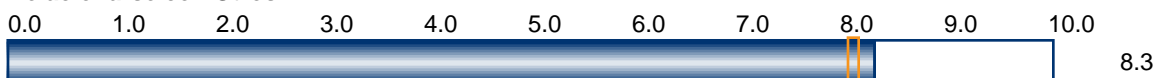
### Libre de Prejuicios



### Manejo del Rechazo



### Relacionarse con Otros



## Descripción de la Categoría

### Actitud hacia los Demás (8.3)

Evalúe la capacidad de John para mantener una positiva, objetiva y abierta actitud hacia otros.

### Control Emocional (8.0)

Evalúe la capacidad de John para mantener un comportamiento racional y objetivo cuando se enfrenta con una situación emocional y estresante, así como para actuar objetivamente en vez de impulsiva y emocionalmente.

### Libre de Prejuicios (9.2)

Evalúe la capacidad de John para prevenir los prejuicios y las afectaciones derivadas de iniciar una relación interpersonal.

### Manejo del Rechazo (7.9)

Evalúe la capacidad de John para evitar adoptar el rechazo o la crítica, de una manera excesivamente personal.

### Relacionarse con Otros (8.3)

Evalúe la capacidad de John para coordinar los puntos de vista personales y conocimiento de otros en interacciones efectivas.

John Doe

# Ética en el Trabajo

## Descripción de la Categoría

Es John un trabajador duro y honesto? Esta es una evaluación global de la ética de trabajo de John. Se trata de su capacidad para cumplir las normas pre establecidas, el respeto a las políticas y propiedad de la empresa, posee una fuerte ética de trabajo y toma decisiones que toman en consideración las necesidades de los involucrados (por ejemplo, él mismo, los demás y la empresa).

## Componentes Gráficos de la Categoría

### Toma de Decisiones Equilibrada



### Ética en el Trabajo



### Satisfacer los Estándares



### Respeto a las Políticas



## Descripción de la Categoría

### Toma de Decisiones Equilibrada (7.8)

Evalúe la capacidad de John para ser objetivo y evaluar objetivamente los diferentes aspectos (gente y otros) de una situación; así como su capacidad para tomar decisiones éticas tomando en cuenta todos los aspectos y componentes de la situación.

### Ética en el Trabajo (8.4)

Evalúe el compromiso personal de John para ejecutar una tarea o misión específica.

### Satisfacer los Estándares (7.7)

Evalúe la capacidad de John para ver y entender los requerimientos estándar establecidos por un trabajo y evalúe su compromiso para alcanzarlos.

### Respeto a las Políticas (9.0)

Evalúe el valor que John da a cabo los asuntos negocio de acuerdo a la intención de las normas y las políticas de la compañía.

John Doe

# Balance Dimensional

## Externo

### Empatía



### Pensamiento Práctico



### Juicio de Sistemas



## Interno

### Autoestima



### Conciencia del Rol



### Auto Dirección



John Doe

## Listado principal de atributos

Seguimiento de Direcciones (10.0)	Pensamiento Proactivo (8.3)
Análisis de Problemas y Situaciones (9.9)	Persuadir a Otros (8.2)
Solución de Problemas (9.4)	Administración de los Problemas (8.2)
Desarrollar a Otros (9.2)	Diplomacia (8.2)
Libre de Prejuicios (9.2)	Enfoque a Metas y Proyectos (8.1)
Habilidad para Integrar (9.2)	Actitud Enfocada a la Honestidad (8.1)
Fijar Metas Realistas a Otros (9.2)	Flexibilidad (8.1)
Ver Problemas Potenciales (9.2)	Control Emocional (8.0)
Resolver Problemas Teóricamente (9.2)	Evaluar lo Dicho (8.0)
Entender Qué Motiva (9.2)	Iniciativa (8.0)
Pensamiento Conceptual (9.0)	Auto empuje (8.0)
Respeto a las Políticas (9.0)	Transmitir el Rol de Valores (8.0)
Orientación en Resultados (9.0)	Placer por el Trabajo (8.0)
Sentido de Pertenencia (9.0)	Role de Confianza (8.0)
Juicio de Sistemas (9.0)	Persistencia (7.9)
Uso del Sentido Común (9.0)	Planeación a Largo Plazo (7.9)
Corregir a Otros (8.9)	Manejo del Rechazo (7.9)
Atención en los Detalles (8.8)	Toma de Decisiones Equilibrada (7.8)
Posesiones Materiales (8.8)	Creatividad (7.7)
Agendar Proyectos (8.8)	Adquirir Compromiso (7.7)
Orientación a la Calidad (8.8)	Toma Intuitiva de Decisiones (7.7)
Conciencia del Rol (8.8)	Satisfacer los Estándares (7.7)
Sentido del Tiempo (8.8)	Compromiso Personal (7.7)
Consistencia y Confiabilidad (8.7)	Rendir el Control (7.7)
Organización Concreta (8.6)	Confianza en si Mismo (7.6)
Pensamiento Práctico (8.6)	Fijarse Metas Personales Realistas (7.3)
Respeto a la Propiedad (8.6)	Manejo del Stress (7.1)
Reconocimiento y Estatus (8.6)	Autoestima (7.1)
Liderar a Otros (8.5)	Auto Mejora (7.1)
Habilidad para Auto Arrancar (8.4)	Auto Dirección (6.8)
Ética en el Trabajo (8.4)	Auto Dirección (6.7)
Actitud hacia los Demás (8.3)	Auto Disciplina y Sentido del Deber (6.7)
Punto de Vista Empático (8.3)	Sentido del Deber (6.7)
Evaluar a Otros (8.3)	Responsabilidad Personal (6.6)
Conciencia Humana (8.3)	Auto Control (6.4)
Observar a Otros (8.3)	Sentirse Responsable por Otros (6.0)
Relaciones Personales (8.3)	Auto Evaluación (6.0)
Expectativas Realistas (8.3)	
Relacionarse con Otros (8.3)	
Sensibilidad hacia Otros (8.3)	
Entendimiento de la Actitud (8.3)	