



5-2-2016
Persoonlijk &
Vertrouwelijk

CALL CENTRE ONDERZOEK: Saskia Voorbeeld

Trefwoorden

Voorkomend, innemend, onderzoekend, voorzichtig, nauwkeurig, gereserveerd, rustig, conservatief, onopvallend, analytisch.

Klantgerichtheid

- Saskia is betrouwbaar en geduldig en reageert open en conformistisch.
- Zij is opofferingsgezind, gereserveerd en kan systematischer en conservatiever reageren dan wenselijk voor meer assertieve personen.
- Haar ontspannen en innemende houding zal klanten echter over het algemeen op hun gemak stellen.
- Haar natuurlijk vermogen om vertrouwen in te boezemen, maakt duurzame relaties met klanten mogelijk.
- Saskia werkt gedisciplineerd en systematisch en reageert nauwgezet en zakelijk.
- Saskia kan door zijn stille en pretentieloze houding problemen ondervinden in contact met meer extraverte en dominante personen.

Overdragen van informatie

- Saskia is een goed luisteraar die onderzoekend en serieus communiceert.
- Saskia zal waarschijnlijk alle feiten tot haar beschikking hebben en zij communiceert op behoudende wijze.
- De persoon is doortastend in gesprekken met moeilijke klanten.
- Door haar analytische aard hanteert zij vaak een nauwgezette en op feiten gebaseerde presentatiestijl.
- Deze sceptische en logische persoon is niet altijd even direct en dit is iets waar anderen zich aan kunnen ergeren.

Problemen oplossen

- Saskia is nauwkeurig, logisch en heeft plezier in het oplossen van problemen van analytische aard.

- Zij wekt vertrouwen in anderen en krijgt toegang tot alle relevante informatie bij het analyseren van problemen.
- Saskia is door haar afwachtende en afstandelijke aard waarschijnlijk minder op haar gemak bij het oplossen van dringende kwesties waarvoor onmiddellijk een oplossing vereist is.
- Saskia kan soms verlegen lijken en twijfelen over de meest passende oplossing voor een probleem.

Doorzettingsvermogen

- Saskia is dankzij haar doorzettingsvermogen vergeleken met anderen beter geschikt voor een omgeving waarin repetitieve werkzaamheden vereist zijn.
- Zij kan in omstandigheden waar een warme en betrokken benadering vereist is, afstandelijk en ongeïnteresseerd overkomen.
- Zij is uitermate geschikt voor posities waarvoor grondige productkennis en kennis van procedures vereist is om te kunnen volharden in haar taken en om zaken volledig af te ronden.

Omgaan met werkdruk

- Saskia kan grote werkdruk als stressvol ervaren.
- Zij wacht bij voorkeur op instructies voordat zij aan een opdracht begint.
- Zij prefereert het werken in een rustig tempo dat haar in staat stelt service van topkwaliteit te leveren boven het werken in gespannen situaties waarvoor een verhoogd werktempo vereist is.
- Deze perfectionist heeft mogelijk in vergelijking tot anderen meer tijd nodig om taken volledig af te ronden.
- Saskia is geneigd zich van haar stuk te laten brengen door zeer dominante personen, in het bijzonder onder grote werkdruk.
- Om het gedrag van Saskia onder druk zo volledig mogelijk te begrijpen adviseren wij de alinea "Gedrag onder druk" in het algemene PPA-rapport te raadplegen.

Omgaan met agressie en onredelijkheid

- Saskia voelt zich ongemakkelijk als zij in contact komt met agressieve of boze bellers.
- Zij bouwt relaties langzaam op en doet dit op basis van vertrouwen. Zij voelt zich geïntimideerd door overweldigende agressie.
- Haar benadering is onderzoekend maar voorzichtig en zij probeert zo de onderliggende oorzaak van de woede van de beller te achterhalen.

- Door zorgvuldig te luisteren en door een kalme, behulpzame houding aan te nemen, probeert zij een explosieve situatie te bezweren.

Actief promoten van producten, diensten en ideeën

- Saskia geeft meestal zeer gedetailleerde en precieze presentaties.
- Zij geeft de voorkeur aan een schriftelijke promotiewijze.
- Zij zal al haar verkoop- en marketingactiviteiten goed voorbereiden.
- Het kan echter ontbreken aan flair, enthousiasme en snelheid.
- Saskia is gewoonlijk niet pro-actief en zelfstandig.

Samenvatting

Deze analytische persoon, die beschikt over de nodige zelfbeheersing en logica, past goed in een omgeving waar zij langdurige en duurzame relaties met de klant kan opbouwen. Bovendien zullen klanten zich waarschijnlijk op hun gemak voelen en bereid zijn haar van meer informatie te voorzien dan normaliter wordt verstrekt.

Aangezien de werkdruk in een klantenservice omgeving vaak hoog is, zullen de kwaliteiten van Saskia niet optimaal benut worden binnen een klantendienst-functie. Zij geeft de voorkeur aan het comfort van een meer stabiele omgeving waar interactie met anderen niet van doorslaggevend belang is, minder frequent plaatsvindt en dit is gebaseerd op vertrouwen en harmonie.