

**Sam Sample**  
**05 Set 2013**

**RAPPORTO EXPERT**

**VERSIONE STANDARD**

**CONTACT CENTRE SCENARIO INVENTORY**





# INDICE

Il report standard di Sam Sample si articola nelle seguenti sezioni:

## 1. Guida alla lettura del report

- Introduzione
- Contesto
- Il report standard
- Legenda grafici e tabelle

## 2. Punteggio Globale

## 3. Scenario 1: Gestione dei clienti difficili e delle lamentele

## 4. Scenario 2: Rapporti con i membri del team

## 5. Scenario 3: Mantenimento di alte performance

## 6. Scenario 4: Attuazione delle politiche aziendali

## 7. Scenario 5: Creare valore per il cliente

## 8. Scenario 6: Risposte al cliente in call center

## 9. Riepilogo complessivo

### AVVERTENZE

Questo rapporto contiene informazioni riservate e confidenziali su Sam Sample. Le informazioni raccolte debbono essere trattate con la massima responsabilità, in modo strettamente riservato e nel rispetto delle vigenti normative sulla privacy. Questo rapporto è stato elaborato considerando le risposte conferite volontariamente da Sam Sample.

I risultati dovrebbero essere interpretati anche alla luce delle evidenze desunte dai colloqui di feedback e corroborate da altre informazioni sul soggetto esaminato come ad esempio l'esperienza, le preferenze personali, le motivazioni, gli interessi, i valori e le competenze.



# GUIDA ALLA LETTURA DEL REPORT

## INTRODUZIONE

La relazione è suddivisa nell'esame del punteggio globale e nella descrizione dei punteggi ottenuti alle diverse sottoscale. Diversamente dai test di personalità le sub-scale del CCSI sono, di fatto, proiezioni delle risposte fornite a degli ipotetici scenari, situazioni, e dovrebbero essere considerati come dei componenti che contribuiscono a formare un punteggio complessivo, globale. Pertanto si consiglia di esaminare prima di tutto il punteggio globale e solo successivamente le diverse sottoscale da cui prende forma.

## CONTESTO

Il CCSI è un test situazionale che simula ipotetici scenari rispetto ai quali si deve indicare l'adeguatezza di diverse scelte comportamentali. Gli autori ed i distributori del test non sono responsabili per le scelte fatte e le decisioni prese usando questo strumento e per le eventuali conseguenze.

## IL REPORT STANDARD

Il report standard prevede una ripartizione dettagliata del rendimento alle singole sottoscale del test, ciascuna con narrazioni descrittive e profili grafici specifici.

## LEGENDA GRAFICI E TABELLE

Molte informazioni di questa relazione sono presentate sotto forma di grafici e tabelle, quindi è importante capire in modo corretto il significato dei valori, delle sigle e dei termini riportati. Qui sotto si può consultare una breve descrizione degli elementi principali:

Elementi	Definizione
<b>Punti STEN</b>	E' il tipo di trasformazione utilizzata per confrontare i risultati dei soggetti esaminati. I punti STEN hanno Media 5.5 e Deviazione Standard 2. Questa scala può assumere valori da 1 a 10 sul grafico.
<b>Errore Standard di misura (ESm)</b>	E' la stima della gamma dei valori che il punteggio ottenuto può assumere con il 68% di probabilità. L'ESm è raffigurato dalla barra celeste orizzontale sormontata dai punteggi presenti sui grafici.
<b>Percentile (%ile)</b>	Indica la percentuale di persone di un campione il cui punteggio grezzo è uguale o inferiore a quello osservato. Questo indice può assumere valori da 0 a 100.



# PUNTEGGIO GLOBALE

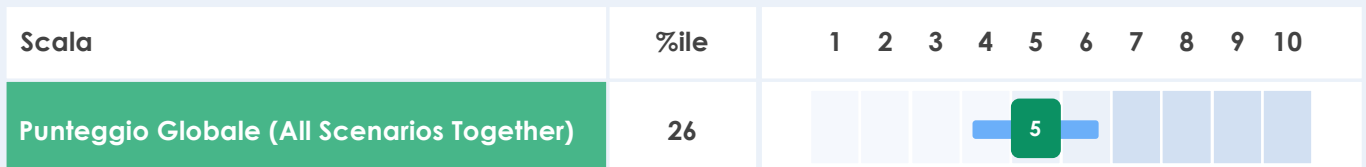
## Definizione

La scala denominata Punteggio Globale è l'indice più importante del CCSI. Prima di esaminare le singole le sotto-scale si consiglia di valutare attentamente questo punteggio. E' il Punteggio Globale che riflette in modo sintetico se e quanto il soggetto esaminato risulta più o meno efficace nella gestione delle lamentele dei clienti, nella gestione i rapporti con i colleghi e con gli altri membri del team, nei comportamenti che sono ritenuti importanti per il raggiungimento ed il mantenimento di un'alta performance del servizio di interfaccia azienda-cliente, nell'assegnazione appropriata delle priorità secondo quanto stabilito dalle politiche aziendali, nell'individuazione delle occasioni che consentono di aggiungere valore all'esperienza dei clienti ed infine, nella gestione dei clienti acquisiti o dei clienti potenziali in un rapporto a distanza (call center telefonico o attraverso altri mezzi in cui non vi è contatto diretto, faccia a faccia, con la clientela).

## Descrizione

Le risposte di Sam Sample al CCSI sono nella media, quindi l'appropriatezza dei comportamenti adottati nella funzione esaminata ed il suo rendimento generale nelle varie situazioni tipiche del personale in contatto con i clienti, non sono superiori nè inferiori alla media osservata nel campione. Quindi in generale dovrebbe essere mediamente abile a gestire i clienti più difficili, ad interagire costruttivamente con i colleghi, nella consapevolezza dell'importanza attribuita al conseguimento dei programmi stabiliti e nella capacità di gestire in modo sufficientemente appropriato l'attuazione delle politiche aziendali; inoltre può essere mediamente abile a cogliere le opportunità per aggiungere valore all'esperienza dei clienti ed a gestire i clienti a distanza. Sam Sample riporta un punteggio globale medio, quindi si desume che i requisiti e le attitudini ritenute importanti per operare nell'ambito di funzioni aziendali che prevedono l'interazione dinamica con i clienti esterni non si distinguono dall'ordinarietà.

### GRAFICO RISULTATI





SCENARIO 1: GESTIONE DEI CLIENTI DIFFICILI E DELLE LAMENTELE

### Definizione

La scala Gestione delle Lamentele dei Clienti indica quanto il soggetto risponde in modo appropriato alla clientela che contesta per qualche motivo o più generalmente quali comportamenti può adottare la persona esaminata nel gestire i clienti più difficili.

### Descrizione

Sam Sample è mediamente efficace nella gestione della rabbia e delle problematiche manifestate dai clienti. Il punteggio ottenuto indica che, allo stesso livello della maggior parte delle persone esaminate, può riuscire a trovare soluzioni ragionevoli ed accettabili per i clienti, ed allo stesso tempo sembra riuscire a contenere le proprie emozioni quando si rapporta la clientela più agitata. Come la maggior parte della gente può sentirsi disorientato con i clienti che hanno reazioni emotive esagerate, ma con un adeguato addestramento potrebbe migliorare la sua capacità di gestire anche la clientela più difficile.

### GRAFICO RISULTATI





## SCENARIO 2: RAPPORTI CON I MEMBRI DEL TEAM

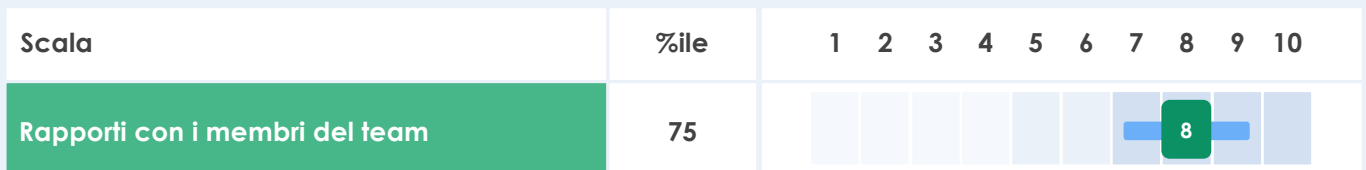
### Definizione

La scala Rapporti con i Membri del Team misura l'appropriatezza del modo di interagire con i colleghi.

### Descrizione

Sam Sample stabilisce e mantiene relazioni improntate alla massima efficacia con gli altri membri del team. Ha una sensibilità verso i colleghi più elevata della media e cerca di mantenere stabile l'armonia nel gruppo di lavoro. E' attenta ai bisogni degli altri e si sforza di andare incontro alle loro esigenze. E' pronta a riconoscere i propri errori e sa chiedere scusa ai colleghi al fine di mantenere un miglior clima di gruppo.

### GRAFICO RISULTATI





## SCENARIO 3: MANTENIMENTO DI ALTE PERFORMANCE

### Definizione

Mantenimento di Performance Elevate è la scala che prende in esame i comportamenti che contribuiscono a tenere costantemente elevate le prestazioni del personale di contatto, ad esempio l'osservanza dei tempi e di quanto programmato.

### Descrizione

Sam Sample è in grado, come la maggior parte delle persone, di garantire un rendimento adeguato anche quando la quantità delle chiamate o delle richieste provenienti dai clienti aumentano drasticamente, come ad esempio nei periodi di maggiore attività tipici di una campagna marketing o in situazioni analoghe. Talvolta può interpretare in modo piuttosto flessibile quanto è stato programmato, in particolar modo nei momenti più monotoni oppure quando c'è bisogno di uno sforzo extra. Talaltra esegue con attenzione tutto quanto previsto dai programmi. Con specifici training formativi Sam Sample potrebbe riuscire a capire quanto è importante la programmazione nelle funzioni del personale di contatto con i clienti e quindi diventare pienamente consapevole di tutte le implicazioni negative derivanti dal non seguirle.

### GRAFICO RISULTATI





## SCENARIO 4: ATTUAZIONE DELLE POLITICHE AZIENDALI

### Definizione

La scala che misura l'Attuazione delle Politiche Aziendali si focalizza sui comportamenti che, pur aderendo in modo appropriato alle politiche organizzative, riescono ad adattarsi alle specificità situazionali che si possono rendere necessarie, caso per caso, nel rapporto costante e quotidiano con i clienti.

### Descrizione

Sam Sample, come nella media del campione, sa riconoscere le situazioni di maggior importanza e di maggiore priorità che richiedono un adattamento flessibile delle politiche aziendali più marginali. Sam Sample in alcune situazioni sa riconoscere quando c'è bisogno di essere più flessibili, in altre non altrettanto. Quindi di tanto in tanto non riesce ad essere flessibile come dovrebbe. Opportuni training formativi la aiuterebbero a chiarire quando e quali sono le situazioni prioritarie a cui è necessario rispondere con urgenza ed a capire l'importanza dell'adattamento alle singole situazioni delle politiche aziendali stabilite per il personale in diretto contatto con i clienti.

### GRAFICO RISULTATI







## SCENARIO 5: CREARE VALORE PER IL CLIENTE

### Definizione

Creare Valore per i Clienti è la denominazione della scala che analizza i comportamenti messi in atto per soddisfare le esigenze proprie di ciascun cliente e per proporre, al tempo stesso, soluzioni che includono servizi e/o prodotti aggiuntivi.

### Descrizione

Sam Sample sa capire, ma non oltre la media, quando è possibile proporre servizi o prodotti aggiuntivi ai clienti. Riesce a cogliere come la maggior parte delle persone del campione esaminato, le sottili sfumature e i segnali che possono portare a superare i propositi iniziali del cliente. Sam Sample con un ulteriore addestramento può potenziare le sue abilità in questo specifico ambito. Adotta uno stile di inchiesta (cioè lo stile adottato per raccogliere ulteriori informazioni sui potenziali bisogni del cliente in modo da aprire opportunità per aggiungere valore all'esperienza di acquisto del cliente) piuttosto appropriato.

### GRAFICO RISULTATI





## SCENARIO 6: RISPOSTE AL CLIENTE IN CALL CENTER

### Definizione

La scala denominata Risposte al Cliente in Call Center si focalizza sui comportamenti ritenuti più appropriati e produttivi nella gestione a distanza dei clienti.

### Descrizione

Sam Sample ha un punteggio nella media, quindi risulta mediamente capace di gestire il cliente attraverso il telefono, o comunque a distanza, cioè senza un rapporto faccia a faccia con lo stesso. Sebbene possa riuscire ad adottare delle strategie piuttosto efficaci nel presentare ai clienti prodotti o servizi, la sua abilità nel telemarketing potrebbe migliorare molto con opportuni e mirati processi di addestramento. Sam Sample è attento ai bisogni del cliente come la maggior parte del campione di riferimento, ed è in grado di rispondere appropriatamente anche ad alcune loro particolari reazioni.

### GRAFICO RISULTATI





# RIEPILOGO COMPLESSIVO

## CONTACT CENTRE SCENARIO INVENTORY PROFILO GRAFICO

Scala	%ile	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>Punteggio Globale (All Scenarios Together)</b>	<b>26</b>					<b>5</b>					
Scala	%ile	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>Gestione dei clienti difficili e delle lamentele</b>	<b>22</b>					<b>5</b>					
<b>Rapporti con i membri del team</b>	<b>75</b>								<b>8</b>		
<b>Mantenimento di alte performance</b>	<b>14</b>					<b>4</b>					
<b>Attuazione delle politiche aziendali</b>	<b>17</b>					<b>4</b>					
<b>Creare valore per il cliente</b>	<b>35</b>					<b>5</b>					
<b>Risposte al cliente in call center</b>	<b>11</b>					<b>4</b>					