



Entrevista para Ejecutivos de Servicio al Cliente

Nombre:		Folio:	63799
Puesto:		Fecha Asig.:	23/03/2022
Entrevistador:		Fecha Calif.:	23/03/2022

Competencia	Descripción Pregunta	Observaciones	Calif.
Servicio al cliente	¿Qué hace usted para lograr que sus clientes se vean beneficiados con sus servicios?	Ofrecer diferentes alternativas.	4
	¿Usted cree que sus clientes aprecian su tarea más que la de los otros consultores? Bríndeme un ejemplo. ¿Por qué cree que es así?	Considera que sí, pues da un valor agregado al servicio, como controles adicionales por ejemplo.	5
	¿Cómo hace usted para comprender la cultura del cliente? Mencione algún ejemplo ¿Cree que lo ha logrado?	Con empatía, captando información desde el saludo.	4
	Cuénteme de alguna situación en la que usted haya sentido que no logró comprender a su cliente. ¿Cómo fue? ¿Su cliente se lo hizo notar o fue esa su propia percepción? ¿Hizo algo para cambiar la situación?	No ha tenido ningún tipo de inconveniente con clientes difíciles.	3
	¿Cuál cree usted que es el valor añadido diferencial que usted logra aportar a su trabajo, en relación con otros consultores de su ramo?	Trabajar reportes adicionales al servicio que se le ha ofrecido.	4
Solución de problemas	¿Cómo se da cuenta cuando alguien tiene un problema y que usted lo puedes resolver? ¿Y si no lo puede resolver? Bríndeme un ejemplo.	Con escucha activa y enfocándose al punto donde la persona quiere llegar.	2
	¿Ha tenido usted problemas personales o familiares graves que haya tenido que resolver? Bríndeme un ejemplo. ¿Por qué piensa que fue grave?, ¿cómo lo resolvió?	El candidato no ha tenido problemas de ese tipo.	4

Resumen:

Competencia	Puntos Obtenidos	Puntos Perfil
Servicio al cliente	4	--
Solución de problemas	3	--

Observaciones

El candidato demuestra tener habilidad y competencias requeridas para este puesto.