

DISC Módulo Estilo de Servicio al Cliente

HERRAMIENTAS PARA LA EVALUACIÓN Y EL DESARROLLO DEL TALENTO

El Módulo DISC de Estilo de Servicio al Cliente ayuda a identificar las características del evaluado cuando tiene que atender o dar servicio a los clientes. Está diseñado para poder aprovechar las fortalezas de su estilo y fortalecer las debilidades, así como ayudar a encajar las personas apropiadas en el entorno correcto.

Tipo: Módulo opcional a informe base

Incluido en: DISC Empresarial

Páginas: 3

Precio: Sin coste

Primera página: Su estilo de Servicio al cliente


Se usa tanto en selección como en desarrollo y formación

Un buen servicio al cliente puede marcar la diferencia en una empresa, puede ser la razón por la que un cliente permanece con nosotros o cambia a la competencia. Está demostrado que un alto tanto por ciento de clientes que una empresa pierde se debe a un pobre o inadecuado servicio. Conocer su estilo de servicio al cliente le ayuda a dar una atención excelente y mejorar la retención de clientes.

Esta sección es dinámica (según el estilo de cada evaluado)

Se divide en 6 secciones:

- Introducción explicatoria
- Nombre del estilo de servicio al cliente
- Fortalezas del estilo
- Debilidades del estilo
- Estilos secundarios
- Entorno en el que mejor se desempeña este estilo



Perfil de Servicio al Cliente

Su estilo de Servicio al Cliente

Un buen servicio al cliente puede marcar la diferencia en una empresa, puede ser la razón por la que un cliente permanece con nosotros o cambia a la competencia. Está demostrado que un alto tanto por ciento de clientes que una empresa pierde se debe a un pobre o inadecuado servicio. Conocer su estilo de servicio al cliente le ayuda a dar una atención excelente y mejorar la retención de clientes.

Su estilo de Servicio al Cliente se denomina: **Precavido**

Su estilo muestra las siguientes fortalezas:

- Enfrenta los hechos de forma amable y sistemática
- Se preocupa tanto de los detalles del caso como del estado emocional del cliente
- Se muestra empático a la vez que diplomático con el cliente
- Se esforzará por encontrar la solución hasta el final
- Aporta al cliente tanto seguridad como confianza
- Maneja bien entornos con clientes enfadados o airados

Éstas son las debilidades que pueden caracterizar su estilo:

- Puede ceder si el cliente ejerce mucha presión
- Puede llegar a ponerse de parte del cliente y unirse a sus quejas
- Puede que se tome demasiado tiempo o muestre algo de lentitud
- Puede mostrarse esquivo, desentendarse de la situación o ignorarla
- Puede que quiera tanto complacer que lo haga demasiado
- Puede tener dificultades si maneja muchos casos a la vez

Sus estilos de servicio al cliente secundarios son: **Cooperador y resolutivo**

El entorno donde mejor desempeña su estilo es: **Donde se necesita de mucha amabilidad a la vez que seguir procedimientos para resolver los asuntos**

© People Performance International LLC

14

Segunda página: Identificando los estilos de los clientes

Se usa principalmente es desarrollo y formación

- Se trata de una guía que ayuda a la persona a identificar con qué tipo de cliente está tratando. Esta sección es estática (no cambia)

Tercera página: Estrategia de Servicio al Cliente

Se usa principalmente en desarrollo y formación

- Basado en el estilo de Servicio al Cliente del evaluado, le ayuda a identificar algunas estrategias básicas que puede seguir cuando tenga que dar servicio a los clientes. Esta sección es dinámica (según el estilo de cada evaluado)

Tabla de resumen de estilos de servicio al cliente (no aparece en el informe)

Estilo	Característica principal	Debilidad principal	Entorno ideal
Directivo	Enfrenta los hechos de forma directa	Puede ser cortante o mostrarse demasiado fuerte	Donde se precisa determinación entornos duros, donde hay que ser muy proactivo
Carismático	Enfrenta los hechos de forma directa pero muy amigable	Puede querer controlar la conversación	Donde se necesita tanto la proactividad y determinación como la fluidez en el trato y la comunicación
Persistente	Enfrenta los hecho de forma objetiva pero amable	Puede ser algo esquivo con el cliente	Donde se necesita combinar determinación, amabilidad y persistencia
Informal	Enfrenta de los hechos de forma muy amigable	Puede que no escuche de verdad al cliente	Donde es necesario gran capacidad de interacción, comunicación y amabilidad
Facilitador	Enfrenta los hecho de forma amigable y a la vez calmada	Puede que se conforme con la solución más fácil y no más apropiada	Donde se necesita de buenas habilidades comunicativas a la vez que amabilidad y cooperación con el cliente
Asesor	Enfrenta los hechos de forma amigable pero a la vez concienzuda	Puede mostrarse como un "sabelotodo"	Donde hay que combinar una buena interacción y comunicación con detalles y datos
Cooperador	Enfrenta los hechos de forma pausada y amigable	Puede llegar a ponerse de parte del cliente y unirse a sus quejas	Donde la amabilidad, la serenidad y la resistencia son fundamentales y hay procedimientos claros establecidos
Precavido	Enfrenta los hechos de forma amable y sistemática	Puede ceder si el cliente ejerce mucha presión	Donde se necesita de mucha amabilidad a la vez que seguir procedimientos para resolver los asuntos
Técnico	Enfrenta los hechos de forma concienzuda y sistemática	Puede no empatizar con el cliente	En entornos técnicos donde lo más importante es la información y los detalles
Resolutivo	Enfrenta los hechos de forma directa y concienzuda	Puede resultar demasiado seco o duro	Donde se precisa determinación a la vez que tratar con detalles e información de manera concienzuda