



# ÇAĞRI MERKEZİ DEĞERLENDİRMESİ: Thomas Sample

08.06.2012  
Özel & Gizli

## Temel özellikler

İkna edici, olumlu, girişken, rekabetçi, cana yakın, gösterişli, titiz, meraklı, dikkatli, uyumlu, geleneksel bir yapıya sahip, istekli, hareketli.

## Müşteri İhtiyaçlarını Anlama ve Karşılama

- Thomas Sample, istekli, mantıklı ve sistemli bir yaklaşımla müşterilere cevap verir.
- Müşterilere tüm doğru soruları sorabilen doğal bir konuşmacıdır, ancak; kendisine verilen cevapları dikkatle dinlemez.
- Oldukça mükemmeliyetçi biri olan Thomas Sample, müşteri sorularına doğru ve eksiksiz yanıtlar verir.
- Kurumun politika ve prosedürleri dâhilinde, müşterilere hızlı ve yaratıcı cevaplar verebilir.
- Kararlı ve rekabetçi birinin kendi sorularıyla ilgilendiğini hisseden müşteriler üzerinde olumlu bir izlenim bırakır.

## Bilgi Verme

- Thomas Sample, müşterilere ikna edici bir şekilde bilgi verir. Orta seviyenin üzerinde bir iletişim kurma becerisine sahiptir.
- Thomas Sample, iyi bir sonuç elde etmek ister ve doğru, gerçekçi bilgiler verir, ancak; bu bilgilerin çok fazla teknik bir yönü yoktur.
- Standart çalışma prosedürleri, onun kullandığı iletişim tarzının bir parçasıdır.
- Etrafındaki kişilerin düşüncelerini ifade etmelerine olanak tanır ve onları, kendi görüşlerine ikna eder.
- Genellikle müşterileriyle kurduğu diyaloga egemen olma eğilimine sahiptir.

## Problem Çözme

- Thomas Sample, esnek bir yapıya sahiptir ve problem çözerken farklı yollar dener.
- Problemlere bulduğu çözümleri, müşterilerin anlayabileceği bir tarzla sunabilir.
- Aynı anda birden fazla problemle ilgilenebilir ve bunu büyük bir istekle yapar.
- Problemlerle uğraşma konusunda sert ve karardır, ancak; kendi kararlarını vermesi için özgür bir şekilde düşünmeye ihtiyaç duyar.

## Hassasiyetle Sabır Gösterme

- Thomas Sample, yapı itibarıyla özellikle sabırlı biri değildir ve birçok farklı görevle uğraşmak ister.
- Müşterileriyle olan ilişkilerinde, onların ihtiyaçlarına karşı oldukça hassas davranır ve detaylara dikkat eder.
- İnsanlara değer veren biri olan Thomas Sample, kurduğu her türlü iletişimde, karşısındakini anlayabilecek bir kapasiteye sahiptir.
- Thomas Sample, hareketli bir yaklaşıma, girişimci bir ruha ve güçlü özelliklere sahiptir, bu da onun hızlı bir şekilde

sonuç elde etmeye odaklanmasını sağlar.

- Ancak; aynı enerjik ve sabırsız nitelikler, onun bazı görevleri ihmal etmesine yol açabilir.

---

## Yoğun İş Yüküyle Başa Çıkma

- Baskı altında, Thomas Sample, sözel açıdan kendinden emin ve iddialı bir şekilde hareket eder.
- En iyi performansını sergileyebilmek için farklı görevlere ihtiyaç duyar. Bu sebeple, yoğun bir iş yükü onu huzursuz edebilir.
- Thomas Sample, cana yakın ve girişken bir tarzla kendisini özgürce ifade edebilir.
- Thomas Sample, yoğun iş yükü altında, en iyi performansını sergileyebilmek için; kendi kararlarını verirken, özgür bir ortama ihtiyaç duyar.
- Yoğun baskı altındayken bile; Thomas Sample takip edilen politika ve prosedürlerden ayrılmaz.
- Onun baskıya gösterdiği tepkiyi daha iyi anlamak için; temel PPA raporundaki "Baskı Altında Davranış" konusu altındaki yorumları referans olarak gösterebiliriz.

---

## Saldırgan ve Mantıksız Müşterileri Yönetme

- Thomas Sample, saldırgan müşterilerin kendisini yıldırmasına izin vermez.
- Sözel açıdan kendisine güvenen Thomas Sample, müşteriye etkilemek ve problemleri ortadan kaldırmak için; sahip olduğu çekici yapıyı kullanır.
- Özellikle; haksız yere olduğunu düşünüyorsa, Thomas Sample kişisel olarak yapılan eleştirileri kolay kolay sindiremez.
- Thomas Sample, doğal bir diplomasi yeteneğine sahiptir ancak bu yeteneğin, açık sözlü davranışlarına yenik düştüğü durumlar olabilir.

---

## Ürün, Hizmet ve Kavramları Aktif Olarak Tanıtmak

- Thomas Sample, girişken, kendinden emin ve enerjik biridir.
- Oldukça aktif ve gösterişli bir yapıya sahiptir.
- Olumlu, istekli ve ikna edici bir tanıtım tarzına sahiptir.
- Thomas Sample, detaylı ve bilgi verici satış teklifleri sunabilir.

---

## Özet

Thomas Sample, doğal bir konuşmacıdır ve insanlarla ilgilenirken veya bir karar verirken, kendinden oldukça emindir. Ayrıca bilgi verirken, oldukça dikkatli davranır. Ancak; aynı çalışma yerinde uzun süre kalmayı zor bir iş olarak görür ve çağrı merkezinde başarılı olmak için; çeşitli görevlerle uğraşmaya ihtiyaç duyabilir.

Onun doğal davranış özellikleri, sahip olduğu ikna kabiliyetinin en uygun şekilde kullanılabileceği giden çağrı merkezi pozisyonlarında, onun kısa vadede başarılı olabileceğini göstermektedir.

Kendisinden, giden çağrı merkezindeki gibi sabit ve rutin görevler yapması istendiğinde, Thomas Sample hayal kırıklığına uğrayabilir ve motivasyon düşüklüğü yaşayabilir.



## ADAY DEĞERLENDİRMESİ: Mr. Thomas Sample

01.01.0001  
Özel & Gizli

### TANIMLAYICI KELİMELER

Temkinli, sevimli, güvenilir, ısrarcı, iyi dinleyici, nazik, sorgulayıcı, kendini kabul ettiren, rekabeti seven, ikna edici, iletişim kuran, sözel, sağlam, ısrarcı, inatçı, güçlü iradeli ve bağımsız.

### TEMEL ÖZELLİKLERİ

- Sözel olarak bilgi ve verileri rahatça iletir.
- İnsanlara fikir verebilen çok iyi bir dinleyicidir.
- İnsanları kazanmak için onları ikna eder.
- İşini planlamayı ve organize etmeyi çok sever ve özenle bir işi bitirinceye kadar takip eder.
- Kestirme ve kısa yolları tercih etmez.
- Kendi kendini motive edebilir.
- Çok inatçı ve bağımsızdır.
- Yetkinlik ve tecrübesi olduğu uzmanlık alanında karar almakta zorlanmaz.

### MOTİVE EDEN FAKTÖRLER

Thomas Sample için ana motive edici faktörler, mevcut durumun sağladığı güvence, başarılarının içtenlikle tanınması, kendisi tarafından tümüyle anlaşılan hedeflere varabilme heyecanıdır. Genelde istediği, görevle ilgili açıklamalar ve kendi ihtisas sahasında kısıtlanmamış yükselme şansıdır.

Üst düzey yöneticisi diplomatik fakat direkt bir lider olmalı, görev parametrelerini ve hedeflerini tanımlamak için zaman ayırabilmeli ve sonra da ona hedefe varması için imkan vermelidir. Thomas Sample ile devamlı olarak istişare edilmeli ve kritik nitelikteki kararlar alması istendiğinde yardımcı olunmalıdır.

### KURUMSAL KATKILARI

Thomas Sample çalıştığı kuruma öncelikle istikrarlı karakteri ile kendini kabul ettiren ve diğerlerini motive eden yönlerinin birleştiği noktalarda katkıda bulunur. Kendisine gelen şikayetler ve fikirler konusunda üstün bir dinleme becerisi gösterir. Bu duyarlı yaklaşımı diğerlerini ona çeşitli konularda danışmaya yönlendirir. Bilinçli ve ısrarcı yaklaşımının altında başarı kazanmaya ve verimliliği arttırmaya yönelik bir kararlılık vardır. Diğerlerini ikna ederek yönlendirme yeteneğine sahiptir.

## MÜLAKAT DESTEK RAPORU: Thomas Örnek

01.06.2011  
Özel & Gizli

### MÜLAKAT DESTEK RAPORU - PERSONEL PROFİL ANALİZİ

Thomas Örnek

Mülakatı yürüten kişiye, Thomas Örnek ile karşılaştıktan sonra aşağıdaki soruları değerlendirmesini öneririz. Bu araştırma soruları, kişinin davranış tarzı ile güçlü ve zayıf yönleri hakkında bilgi sahibi olma ve onu daha yakından tanıma gibi konularda mülakatı yürüten kişiye yardımcı olmak için hazırlanmıştır. Bu açıklayıcı yaklaşım Personel Profil Analizi raporundan elde edilen bilgiler doğrultusunda ortaya çıkmıştır.

#### Temel Grafik Hareketleri I

Bu kişi, mevcut çalışma ortamında ve mevcut çalışma şartları altında bilinçli bir şekilde ya da farkında olmadan tercih ettiği davranış tarzını değiştirme ihtiyacı hissetmektedir. Çalışma ortamı ile ilgili değişikliklerin sebepleri araştırılmalı, bu sebepler tartışılmalı ve durumun net bir şekilde anlaşılması sağlanmalıdır.

#### Dikkatli ve Gelenekçi

- Mevcut sorumluluklarınızı yerine getirebilmek için daha sakın ve ılımlı bir yaklaşım benimsediğiniz söylenebilir. Niçin?
- Mevcut görevinize en uygun kişiyi tanımlar mısınız? Niçin böyle bir tanım yapıyorsunuz?
- İş arkadaşlarımız ve yöneticinizle olan ilişkilerinizden bahseder misiniz?

Bu sorular, elde edilen profili doğrulamak ve kişinin çalışma ortamındaki bireyler üzerinde nasıl bir etki bıraktığını fark etmesini sağlamak için kullanılabilir. Ayrıca; bu sorular bireyin iş arkadaşlarının ihtiyaçlarını karşılamak için davranışlarını değiştirme konusunda uyumlu biri olup olmadığını belirlemek için hazırlanmıştır.

- Kendi başınıza çalışmayı mı, sizinle aynı geçmişe ve aynı ilgi alanına sahip kişilerle çalışmayı mı yoksa farklı meslektaşlarımızla çalışmayı mı tercih edersiniz? Kendinizi en verimli hissettiğiniz durum hangisidir? Niçin?
- Kurumunuzda önemli ancak bağımsız ve özel bir görevde yer almayı mı yoksa bir çalışma grubunun sorumluluğunu almayı mı tercih edersiniz? Niçin?
- Elde edilen veriler, sizin sistemli ve disiplinli biri olduğunuzu göstermektedir. Siz de bu görüşe katılıyor musunuz? Bu durumun genetik olarak aktarılan bir davranış olduğuna mı yoksa sonradan öğrenilen bir davranış olduğuna mı düşünüyorsunuz?
- Kendinizi iddialı biri olarak görür müsünüz? Niçin? Etrafınızdaki kişilerin bu konu hakkındaki görüşleri nedir?
- Güçlü bir muhalefetle karşılaştığımızda belirlediğiniz hedeflere ulaşma konusunda neler yaparsınız?
- Samimi ve sıcak kanlı biri olduğunuz söylenebilir. Güçlü ve zayıf yönlerinizi nasıl tanımlarsınız?
- İnsanlara kolayca güvenebilir misiniz? Güven konusunda hayal kırıklığı yaşadığımız bir durumdan bahseder misiniz?
- Raporunuzdan elde edilen verilere göre, "mükemmeliyetçi" bir yapımızın olduğu söylenebilir. Bu konuda siz ne düşünüyorsunuz?
- Hangi durumlarda titiz ve disiplinli tutumlarımızdan, detaylı ve analitik araştırmalarımızdan ödün verebilirsiniz?

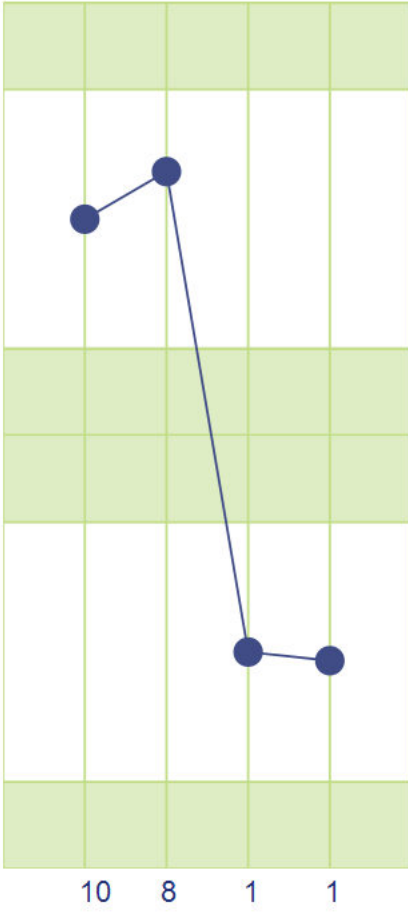
Ve son olarak, bu sorduklarımın dışında bana söylemek istediğiniz başka bir şey var mı?

## GRAFİK VE SKORLAR: Bay Thomas

10.12.2013  
Özel & Gizli

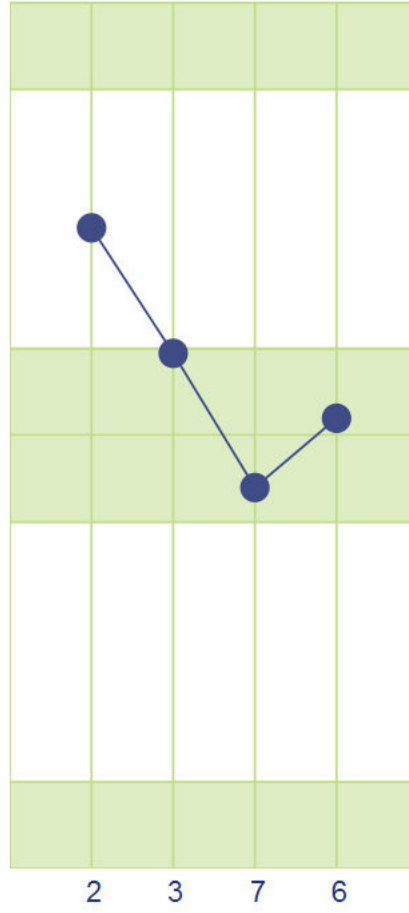
I  
Çalışma Maskesi

D I S C



II  
Baskı Altında Profil

D I S C



III  
Kendini Nasıl Görüyor

D I S C

