



Psychodiagnostika Prípadová štúdia

Výber telefónnych operátorov s vyššou výkonnosťou a väčšou zákazníckou spokojnosťou

Ciel:

- ✓ Skvalitniť nábor.
- ✓ Vybrať operátorov s potenciálom dosahovať vyššie obchodné výkony a väčšiu zákaznícku spokojnosť.

Riešenie:



Pri náboře kandidáti vyplnili online dotazník Multifaktorový osobnostný profil.



Po určitom čase boli analyzované možné súvislosti medzi osobnostným profilom zamestnancov a reálnym výkonom v praxi.



Ukázalo sa, že tí, ktorí sa v Multifaktorovom osobnostnom profile na škále „*Stabilita – Aktivita*“ profilujú ako aktívni, dosahujú o cca 25 % vyššie obraty a zákaznícku spokojnosť než tí, ktorí sa profilujú ako stabilní.

Škála „Stabilita – Aktivita“ je schopná dobre predvídať výkon (obrat) telefónnych operátorov a zákaznícku spokojnosť. „Stabilita“ značí preferenciu pokoja pri činnosti, zatiaľ čo „Aktivita“ značí potrebu akcie a činorodosti.

Výsledok:

- ✓ Už pri náboře bolo možné identifikovať predpoklady pre úspešné zvládnutie roly telefónneho operátora.
- ✓ S využitím Psychodiagnostiky sa podarilo vybrať aktívnejších telefónnych operátorov.
- ✓ Tí dosahovali cca o 25 % vyššie obraty a zákaznícku spokojnosť než ich kolegovia, ktorí boli na škále „*Stabilita – Aktivita*“ skôr stabilní.

+ 25 %
obrat a spokojnosť
zákazníkov

