



Call Center Simulation

Lista de Participantes

| Nombre | Fecha de la prueba | Puntaje general | Tiempo promedio de gestión de llamadas | OV | EMT | DBRC | DNC | SPRN | CAAP | TE |
|--------------------|--------------------|-----------------|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Flores, Maria | 02/10/05 | 91 | 3:42 | Medio | Alto | Alto | Medio | Alto | Alto | Alto |
| Armstrong, Kevin | 14/10/05 | 88 | 4:01 | Medio | Alto | Alto | Alto | Alto | Alto | Medio |
| Taylor, Gillian | 02/10/05 | 85 | 4:27 | Medio | Alto | Alto | Medio | Alto | Alto | Alto |
| Zak, Barbara M. | 11/10/05 | 85 | 3:51 | Medio | Medio | Alto | Alto | Alto | Alto | Bajo |
| Lee, Dan | 05/10/05 | 83 | 4:11 | Bajo | Medio | Alto | Medio | Alto | Medio | Alto |
| Owen, Dale | 02/10/05 | 78 | 4:57 | Alto | Medio | Alto | Medio | Medio | Medio | Alto |
| Hunter, Mitchell | 02/10/05 | 74 | 3:58 | Medio | Medio | Alto | Medio | Medio | Medio | Alto |
| Dalton, Alex | 06/10/05 | 73 | 4:38 | Medio | Medio | Alto | Medio | Alto | Medio | Medio |
| Wing, Richard | 02/10/05 | 72 | 4:26 | Alto | Bajo | Alto | Medio | Bajo | Medio | Medio |
| Johnson, Jim | 03/10/05 | 68 | 4:44 | Bajo | Medio | Alto | Medio | Alto | Medio | Medio |
| Jones, Amy | 02/10/05 | 68 | 4:23 | Medio | Bajo | Alto | Medio | Bajo | Medio | Alto |
| Dodge, Chris | 05/10/05 | 67 | 4:52 | Bajo | Bajo | Medio | Medio | Medio | Medio | Medio |
| Rameirez, Ray | 08/10/05 | 65 | 4:36 | Alto | Bajo | Medio | Medio | Medio | Bajo | Bajo |
| Spencer, Elizabeth | 02/10/05 | 63 | 5:14 | Medio | Bajo | Bajo | Medio | Bajo | Bajo | Medio |
| Smith, Pat | 09/10/05 | 62 | 5:02 | Bajo | Bajo | Bajo | Bajo | Medio | Bajo | Medio |

Código

OV – Orientación a las ventas
EMT – Ejecución de múltiples tareas
DBRC – Desarrollo de una buena relación con el cliente

DNC – Descubrimiento de las necesidades del cliente
SPRN – Solución del problema y respuesta a las necesidades del cliente

CAAP – Capacidad para aprender y aplicar los procedimientos
TE – Trabajo en equipo



Call Center Simulation

Análisis de las Necesidades de Entrenamiento

Lista de Estadísticas

Total Participantes — 15

Puntaje Promedio — 75

Tiempo Promedio de Gestión de Llamadas (minutos) — 4:31

Detalle de la Habilidad

Esta sección indica cada una de las habilidades medidas en la simulación del Centro de Atención Telefónica, al igual que el número y el porcentaje de individuos dentro de cada nivel de desempeño por de la habilidad (p.ej., ejemplo, Bajo, Medio, Alto). Esta información puede usarse como una meta específica de las necesidades de entrenamiento específicas dentro de su organización, de ese modo aumenta la efectividad del entrenamiento.

| Habilidad | Bajo | Medio | Alto |
|---|---------|----------|----------|
| Orientación a las ventas | 4 (26%) | 8 (53%) | 3 (20%) |
| Ejecución de múltiples tareas | 6 (40%) | 6 (40%) | 3 (20%) |
| Desarrollo de una buena relación con el cliente | 2 (13%) | 2 (13%) | 12 (74%) |
| Descubrimiento de las necesidades del cliente | 1 (7%) | 12 (80%) | 2 (13%) |
| Solución del problema y respuesta a las necesidades del cliente | 3 (20%) | 5 (34%) | 7 (46%) |
| Capacidad para aprender y aplicar los procedimientos | 3 (20%) | 8 (53%) | 4 (26%) |
| Trabajo en equipo | 2 (14%) | 7 (46%) | 6 (40%) |