

COMPETENCIAS PRO CALL CENTER ®

“Competencias Pro Call Center®” mide los criterios que hacen exitosos a los asesores telefónicos y profesionales de televentas .

LOS PUNTOS FUERTES DE ESTA PRUEBA

- |  Retención de los mejores agentes del call center mediante un reclutamiento preciso
- |  Aumento del rendimiento de ventas desde la primera llamada
- |  Maximiza el ROI de reclutamiento con perfiles ganadores
- |  Objeciones transformadas en oportunidades de negocio
- |  Reclutamiento acelerado gracias a la selección automatizada
- |  Equipos de alto rendimiento y comprometidos de forma sostenible

BENEFICIOS

Competencias Pro Call Center® es la herramienta de referencia para **reclutadores** , **gerentes de RR. HH.** y **gerentes de centros de contacto** que buscan **asegurar su contratación** , **mejorar su rendimiento de ventas** y **reducir la rotación** en los equipos de televenta y teleconsultoría . Gracias a una evaluación fiable, rápida y científicamente validada, esta prueba ayuda a identificar **perfiles idóneos** , **detectar el potencial** y **optimizar cada contratación** .

Evalúe con precisión las **habilidades interpersonales** , **técnicas** y **sociales** que marcan la diferencia en las relaciones con clientes remotos. Al alinear su proceso de reclutamiento con las necesidades de campo, ganará eficiencia, reducirá los costos relacionados con errores de selección y creará **equipos estables, eficientes y orientados a resultados** .

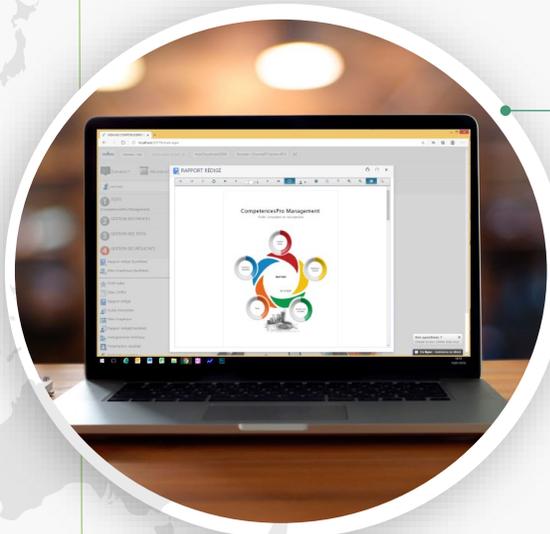
Al elegir **Competencias Pro Call Center®** , contará con una **solución de reclutamiento predictivo diseñada para entornos de call center exigentes** . Es la herramienta estratégica para afrontar sus retos de RR. HH.: **reclutamiento rápido** , **reducción de la rotación** , **desarrollo de habilidades** , **fidelización** y **un rendimiento comercial sostenible** .

PSICOMETRÍA

Construcción de prueba:
Paquete: Reclutamiento
Tipo de cuestionario: Ipsativo
Número de preguntas: 120
Tiempo de finalización 20 minutos

Validación de pruebas:
Doble validación externa
Validación interna, consistencia
Lealtad
Fiabilidad

Prueba disponible



6 referencias laborales incluidas



COMPETENCIAS PRO CALL CENTER ®



DIMENSIONES Y CRITERIOS EVALUADOS

DIMENSIÓN PROFESIONAL

- **Positividad** y actitud orientada a soluciones
- **Manejo del estrés** y mantenimiento de la calidad de las relaciones
- **Sentido de eficiencia** y optimización del tiempo de llamada
- **Habilidades de persuasión** y técnicas de negociación

DIMENSIÓN RELACIONAL

- **Sentido didáctico** para explicar con claridad
- **Facilidad de contacto** y habilidades interpersonales
- **Escucha activa** para comprender las necesidades
- **Capacidad de expresarse** con claridad e impacto.



DIMENSIÓN PERSONAL

- **Iniciativa** y autonomía en la acción
- **Resistencia al fracaso** y recuperación del rechazo
- **Gusto por el desafío** y sentido de la competencia
- **Autocontrol** en situaciones tensas
- **Voluntad y perseverancia** para alcanzar metas
- **Actualizar conocimientos** para mantenerse eficiente
- **Adaptabilidad** y flexibilidad ante el cambio

DIMENSIÓN TÉCNICA

500 preguntas de opción múltiple sobre conocimientos y saber hacer profesionales

