

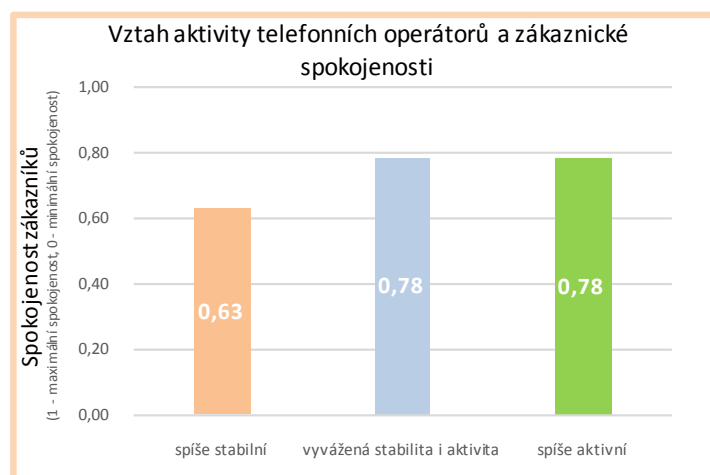
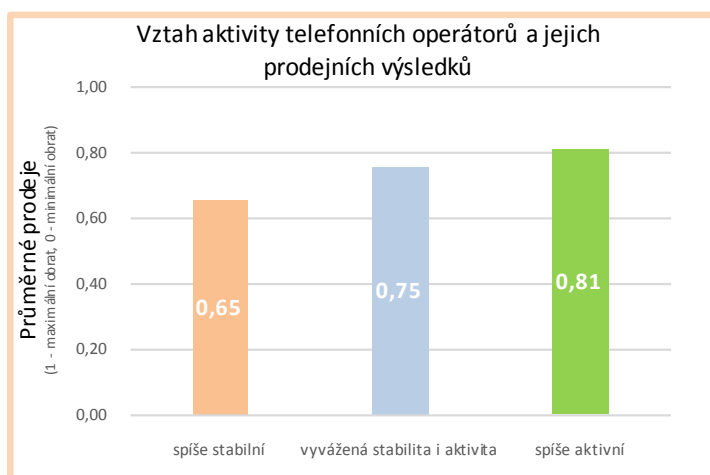
## Online psychodiagnostika pro výběr telefonních operátorů s vyšší výkonností a vyšší zákaznickou spokojeností

### **POPIS PROJEKTU:**

V rámci náboru telefonních operátorů do call center se podařilo v rámci Multifaktorového osobnostního profilu identifikovat škálu Aktivita, která do velké míry souvisí s jejich pracovním výkonem.

Podařilo se tak v rámci preselektce kandidátů vybrat uchazeče, kteří mají vyšší šanci uspět na pozici - při ověřování úspěšnosti uchazečů po nástupu bylo zjištěno, že aktivní telefonní operátoři mají o cca 25% vyšší obchodní obrat a hodnocení zákaznické spokojenosti.

- Nábor aktivních telefonních operátorů (prodejců).
- Po nástupu měřen **výkon (obrat)** telefonních operátorů a **spokojenost zákazníků**.
- Oba výsledky je schopna dobře předvídat škála Aktivita v Multifaktorovém osobnostním dotazníku.



- S rostoucí aktivitou telefonních operátorů výrazně roste jejich obrat a spokojenost zákazníků.
- **Aktivní** telefonní operátoři mají oproti stabilním operátorům o cca **25% vyšší** obrat i zákaznickou spokojenost.