



Psychodiagnostika Případová studie

Výběr telefonních operátorů
s vyšší výkonností a větší
zákaznickou spokojeností

Cíl:

- ✓ Zkvalitnit nábor.
- ✓ Vybrat operátory s potenciálem dosahovat vyšších obchodních výkonů a větší zákaznické spokojenosti.

Řešení:



Při náboru kandidáti vyplnili online dotazník Multifaktorový osobnostní profil.



Po určité době byly analyzovány možné souvislosti mezi osobnostním profilem zaměstnanců a reálným výkonem v praxi.



Ukázalo se, že ti, kteří se v Multifaktorovém osobnostním profilu na škále „*Stabilita – Aktivita*“ profilují jako aktivní, dosahují o cca 25 % vyšších obrátů a zákaznické spokojenosti než ti, kteří se profilují jako stabilní.

Škála „Stabilita – Aktivita“ je schopna dobře předvídat výkon (obrat) telefonních operátorů a zákaznickou spokojenost. „Stabilita“ značí preferenci klidu při činnosti, zatímco „Aktivita“ značí potřebu akce a činorodosti.

Výsledek:

- ✓ Již při náboru bylo možno identifikovat předpoklady pro úspěšné zvládnutí role telefonního operátora.
- ✓ S využitím Psychodiagnostiky se podařilo vybrat aktivnější telefonní operátory.
- ✓ Ti dosahovali cca o 25 % vyšších obrátů a zákaznické spokojenosti než jejich kolegové, kteří byli na škále „Stabilita – Aktivita“ spíše stabilní.

+ 25 %
obrat a spokojenost
zákazníků

