

Trefwoorden

Pragmatisch, grondig, volhardend, resultaatgericht, direct, competitief, welbespraakt, communicatief.

Klantgerichtheid

- Thomas kan van nature goed luisteren en heeft hierdoor helder inzicht in de behoeften van de meeste klanten.
- Hij neemt het gezag en de verantwoordelijkheid om goed georganiseerde, systematisch ontwikkelde oplossingen te bieden.
- Zijn antwoorden aan klanten zijn meestal direct en positief.
- Thomas is resultaatgericht en kan over sommige mensen heen walsen om het naar zijn mening juiste antwoord te geven.
- Hij is meestal oprecht geïnteresseerd in mensen en hun problemen.

Overdragen van informatie

- Thomas brengt informatie duidelijk en beheerst over.
- De informatie is betrouwbaar en praktisch.
- Thomas vindt het moeilijk om informatie overtuigend over te brengen als hij niet goed is voorbereid.
- Hij heeft een positieve manier van communiceren.

Problemen oplossen

- Thomas zorgt ervoor dat hij eerst alle informatie rond het probleem begrijpt voordat hij de kwesties grondig aanpakt.
- Hij is zeker bereid om ideeën van andere teamleden in overweging te nemen om zo tot de beste oplossing te komen.
- Hij wil misschien wel het laatste woord hebben bij het goedkeuren van de oplossing en kan soms suggesties uit het team negeren.
- Thomas kan redelijk innovatieve ideeën aandragen bij het oplossen van problemen.
- Hij wordt bij het oplossen van problemen van klanten gemotiveerd door zijn natuurlijke drang om mensen te helpen.

Doorzettingsvermogen

- Thomas heeft onder gunstige omstandigheden een volhardende, meegaande en pragmatische manier van werken.
- Als mensen niet meewerken, kan hij nogal inflexibel en eigenwijs worden.
- Thomas is resultaatgericht. Hij kan ongeduldig worden door klanten die niet meewerken of de benodigde informatie niet geven.
- Hij kan gedesilluseerd en rusteloos worden als hij lang moet werken met onredelijke klanten of klanten die niet

meewerken.

- Thomas kan in eerste instantie mensen overtuigen en aansturen om de benodigde informatie te geven, maar kan gedemotiveerd en ongeïnteresseerd worden als de informatie niet beschikbaar is.

Omgaan met werkdruk

- Thomas blijft grondig en aandachtig werken. Hij raffelt het werk niet af, ook niet als het druk is.
- Hij wordt nog effectiever als zijn werk oprecht door teamleiders of supervisors wordt gewaardeerd.
- Hij kan gefrustreerd en geïrriteerd worden als hoge werkdruk lange tijd aanhoudt.
- Thomas is resultaatgericht. Hij werkt bedachtzaam om de benodigde informatie te verkrijgen, zodat hij beslissingen kan nemen en zijn opdrachten zo snel mogelijk kan voortzetten.
- Hij kan soms moeite hebben met het halen van deadlines en met time-management.
- Om een zo volledig mogelijk beeld te krijgen van de manier waarop Thomas op werkdruk reageert, adviseren wij om het commentaar bij het gedeelte "Gedrag onder druk" in het basisrapport van PPA te raadplegen.

Omgaan met agressie en onredelijkheid

- Thomas is rustig, tolerant en extravert en doet zijn uiterste best om onaangename botsingen met zijn klanten en bellers te voorkomen.
- Hij probeert geïrriteerde klanten met zijn vriendelijke en positieve aard te kalmeren en gerust te stellen.
- Thomas is gevoelig en bedachtzaam in zijn communicatie.
- Hij gebruikt zijn intermenselijke vaardigheden wanneer hij met ruzieachtige of ontevreden klanten wordt geconfronteerd.

Actief promoten van producten, diensten en ideeën

- Thomas kan aandachtig naar klanten luisteren. Hierdoor krijgt hij op een makkelijke manier goed inzicht in de zaken van de klant.
- Door deze eigenschap kan hij mogelijke kansen signaleren om zijn producten of services te promoten.
- Thomas is bereid om lang op één werkplek te werken, als hij op korte termijn tastbare resultaten, contact met mensen en uitdagingen krijgt.
- Aangezien hij van uitdagingen houdt, vindt hij het leuk om pro-actief oude of verwaarloosde klantenaccounts te revitaliseren en betrokken te worden bij nieuwe bedrijfsontwikkelingen.
- Thomas is sterk op het eindresultaat gericht. Hij probeert de juiste acties te bespoedigen zodat er snel deals kunnen worden gesloten.
- Hij is sociaal, welbespraakt en communicatief en houdt dan ook van pro-actieve contacten met de klanten.

Samenvatting

Thomas heeft een sterke drive en is zeer competitief. Het is dan ook onwaarschijnlijk dat hij voortdurende betrokkenheid in een inkomende klantendienst-functie accepteert. Hoewel hij beslist in staat is om problemen grondig aan te pakken en goed naar klanten te luisteren, wordt hij door zijn drang naar resultaten waarschijnlijk rusteloos en gefrustreerd als hij lang met niet geïnformeerde of niet meewerkende klanten moet werken. Dit kan een negatieve invloed hebben op de geleverde service aan de klanten.

Thomas heeft veel meer plezier en carrièremogelijkheden in een uitgaande klantendienst-omgeving, waarin hij veel meer

pro-actief het tempo, de inhoud en de uitkomst van gesprekken kan sturen.