



## Servicio al cliente Juan Perez

---

**Fecha Realización:** 2025-02-25

---

**Nombre:** Juan

---

**Apellido:** Perez

---

**Género:** Masculino

---

**E-mail:** jperez@futuresuite.com

---

**Ciudad:** CASTILLO

---

**País:** Dominican Republic

---

**Perfil:** Detallista - Estable (D Alto - E Medio)

---

## Servicio al Cliente

Esta es una Prueba para Determinar el Estilo de Servicio al Cliente del aplicante basado en su Perfil Futura ADEP.

Primero vamos a definir lo que es un (a) encargado (a) de servicio al cliente:

Un (a) Encargado (a) de Servicio al Cliente es una persona que se dedica a atender clientes ya sea en forma presencial o en forma telefónica.

### ¿Qué es Servicio al Cliente?

Esta es una pregunta muy interesante, muchas veces escuchamos: Departamento de Servicio al Cliente, Llame al departamento de Servicio al Cliente.

### Servir es Atender y Complacer

Para tener éxito, debemos deleitar a nuestros clientes; es decir, no solo debemos servirles, debemos hacer que se sientan muy satisfechos, muy contentos y que quieran regresar para comprarnos más servicios, para comprarnos más productos.

### ¿Cuál es el Estilo de Servicio al Cliente de su Mamá? ¿Cómo Atiende la Mamá a sus hijos?

Se ha puesto a pensar que una mamá le presta servicio al cliente, de manera continua, a sus hijos.

Existen muchos Estilos:

1. Existen mamás que les conceden todo lo que quieren.
2. Existen mamás que atienden a sus hijos pero los educan.
3. Existen mamás que hacen que los hijos aprendan a servirse por sí mismos.

¿Cuál de esos Estilos es el correcto? ¿Cuál es el adecuado?

Bueno, en realidad, puede ser cualquiera de estas tres alternativas, normalmente la alternativa recomendada por los expertos en cómo ser mejores padres, es la alternativa número tres: hacer que los hijos aprendan por sí mismos.

Caso: El hijo que va con su mamá al Parque de Diversiones y ya estando allí, el hijo le dice a la mamá: "Mamá, cómprame un refresco". Aquí la mamá puede hacer tres cosas:

1. La mamá puede comprarle el refresco y dárselo al hijo.
2. Puede ir con el hijo y decirle, mira aquí es donde se compran los refrescos para que la próxima vez que quieras un refresco sepas dónde está y cómo comprarlo.
3. Y la tercera es darle un poco de dinero y decirle: mira ahí venden los refrescos, por favor cómprate un refresco y me traes el cambio.

## El Proceso de Servicio al Cliente

Hemos dividido el proceso del servicio al cliente en seis componentes:

1. Confiabilidad.
2. Seguridad.
3. Presentación.
4. Empatía.
5. Respuesta.
6. Manejo de reclamos.

Si comprendemos cómo funcionan cada uno de estos componentes, podremos suministrar un servicio al cliente que deleite a nuestros consumidores y al mismo tiempo podemos estar seguros de que podemos seleccionar a las personas adecuadas para que puedan cumplir la función de ese servicio al cliente excelente que queremos brindar.

## Instrucciones

### ¿Cómo Utilizar Este Informe?

Para brindar un servicio al Cliente que deleite, siga estos tres sencillos pasos:

1. Defina el AVATAR de su Cliente. Determine el tipo de servicio al cliente que su empresa va a proporcionar.
2. Determine el Mapa de Prioridades de su Servicio al Cliente, en un momento voy a explicarle cómo se construye un Mapa de Prioridades de Servicio al Cliente.
3. Y, finalmente, seleccione los integrantes de su Equipo de Servicio al Cliente con base en su Perfil ADEP.

### El Mapa de Prioridades del Servicio al Cliente

Hemos dividido el Servicio al Cliente en seis componentes:

Confiabilidad.  
Seguridad.  
Presentación.  
Empatía.  
Respuesta.  
Manejo de reclamos.

Simplemente, vamos a priorizar cada uno de estos aspectos y vamos a construir cada uno de nuestro departamento de Servicio al Cliente con base en estas prioridades.

No son iguales las prioridades de diferentes tipos de servicios y productos. Por ejemplo: el departamento de Servicio al Cliente de un restaurante de comidas rápidas es muy diferentes al servicio al cliente en una tienda que vende repuestos para automóviles, el nivel de reclamos, el nivel de conocimiento que debe tener quien atiende estos reclamos, de quien atiende el Servicio al Cliente es muy diferente. Si usted compra una hamburguesa en una buena cadena de comidas rápidas y la hamburguesa se le cae, se le riega el refresco, normalmente, si se trata de una cadena internacional, la persona que mira esto que acaba de pasarle, le dice: “No hay problema; aquí está le voy a reponer la orden” eso es algo fabuloso, la próxima vez cuando usted quiere comprar la hamburguesa, ¿dónde cree que va a ir?, ¿a qué Establecimiento cree que se dirige? Esto, obviamente no se puede hacer en una venta de repuestos para carros, no se puede hacer en una empresa que venda computadoras.

## Estilos de Personalidad

Toda persona posee dos Estilos de Personalidad:

### Estilo Natural

Es el que utiliza cuando se encuentra solo, con miembros de su familia, amigos o en un ambiente en el que no requiere interactuar con un entorno exterior.

### Estilo Adaptado

Por ejemplo, cuando se presenta en su trabajo, cuando entra al cine o cuando entra en una iglesia.

## El Modelo ADEP

El Modelo ADEP define cuatro estilos de personalidad:

### Autoritario

Conducta orientada a la acción, a la rápida solución de problemas, a la toma de decisiones y a la asunción de riesgos. Al autoritario le gusta tomar decisiones por sí mismo y para otros.

### Detallista

Conducta orientada a la explicación, a la investigación de datos para asegurarse su precisión. Al detallista le gusta llevar un plan hasta el final sin descuidar los pormenores.

### Estable

Conducta orientada a los métodos, a mantener el equilibrio y la armonía. El estable disfruta trabajar con otras personas como parte del equipo.

### Persuasivo

Conducta orientada a las personas, a la interacción, a las relaciones interpersonales y al

uso de tácticas persuasivas. Al persuasivo le gusta socializar y llevar a otros a través de la argumentación.

## **Interacción entre los Estilos Natural y Adaptado**

Existe un Perfil ADEP para cada uno de estos estilos. Es decir un Perfil ADEP Natural y un Perfil ADEP Adaptado. Cuando estos dos perfiles son muy diferentes, se puede producir estrés como consecuencia del esfuerzo que se debe realizar para modificar el estilo natural y adaptarse al ambiente que requiere el entorno.

## **Perfil ADEP de Servicio al Cliente**

El Perfil ADEP de Servicio al Cliente está basado en el Perfil ADEP Adaptado, ya que este es el estilo que se utiliza al poner en práctica la Gestión de Servicio al Cliente. Esta prueba le permitirá comprender cómo asociar el papel correcto según el mapa de Prioridades de Servicio al Cliente que tiene su empresa

## Estilos Natural y Adaptado

Entornos	Natural	Adaptado
<b>Comunicación</b>	Juan es una persona seria que se comunica con los demás cuando lo considera necesario. Suele escuchar con atención a sus amigos y seres queridos analizando detalladamente cada comentario para luego brindarle una respuesta concreta y precisa sobre la situación. Se caracteriza por ser una introvertido y callado.	Juan es una persona que se expresa de forma concreta y precisa, haciendo referencia al ámbito estrictamente laboral o profesional, pues evita conversar de temas superficiales o personales. Ante situaciones de tensión o confrontación suele posicionarse como mediador para calmar la situación.
<b>Retos</b>	Juan es una persona que posee mucha energía y predisposición para enfrentar nuevas experiencias, evalúa previamente los riesgos y consecuencias de estas.	Juan tiende a afrontar problemas y retos de manera exigente, directa y decidida evaluando los riesgos cuidadosamente antes de lanzarse a un nuevo desafío, aunque en situaciones de crisis o ansiedad prefiere aferrarse a lo conocido y rutinario que le brinda mayor seguridad emocional.
<b>Conflictos</b>	Juan es una persona que suele sentirse culpable y castigarse duramente cuando se equivoca o comete un error. Sabe pedir perdón y suele reflexionar acerca de sus equivocaciones, aunque no tiene tolerancia a la frustración, por lo que puede volverse inseguro o encerrarse en sí mismo.	Juan tiene miedo de ser quien comete los errores, por eso se coloca estándares muy altos y se juzga a sí mismo con dureza, debido a esto duda en probar y ensayar nuevas cosas.

<b>Ritmo</b>	<p>Juan es una persona calmada y reflexiva que busca ambientes armoniosos donde pueda conectarse consigo mismo. Se toma su tiempo para organizar salidas y encuentros ya que suele estar pendiente de cada detalle analizando la mejor alternativa.</p>	<p>Juan se caracteriza por su paciencia, control y premeditación antes de tomar una decisión. Es lento para tomar la iniciativa y no se adapta con rapidez al cambio. Realiza una tarea por vez para llevar una buena organización y no comienza con una nueva hasta asegurarse de haber terminado la anterior y que esta esté perfecta.</p>
<b>Relaciones</b>	<p>Juan es una persona que posee dificultades para expresar abiertamente sus sentimientos y emociones, suele ser algo desconfiado por eso posee un pequeño grupo de amigos los cuales valora y respeta mucho.</p>	<p>Juan juzga a los demás por la calidad de sus trabajos, sus propios estándares son tan altos que espera de los demás la misma dedicación, sin embargo puede mantener buenas relaciones de trabajo con otros siempre y cuando compartan su preocupación por la excelencia.</p>
<b>Reglas</b>	<p>Juan es una persona obediente que sigue normas y reglas al pie de la letra. Es bueno para convivir ya que suele ser muy minucioso, ordenado y organizado con las tareas y responsabilidades de la casa, exigiendo a los demás que cumplan con las reglas y normas acordadas.</p>	<p>Juan respeta a sus superiores siguiendo todas las indicaciones y directivas aunque cuando no está de acuerdo con alguna prefiere callar para evitar conflictos o tensiones. De la misma manera siguen las normas sin cuestionarlas.</p>
<b>Fortalezas</b>	<p>Juan suele escuchar atentamente a sus amigos cuando están en problemas, les brinda consejos sabios que suelen ayudarles a encontrar una salida a sus problemas. Es ordenado y detallista con sus tareas hogareñas.</p>	<p>Juan brinda un enfoque intenso y comprensivo al análisis de un problema o a la evaluación de un valor práctico de una idea, es objetivo y analítico viendo las cosas tal y como son; es muy realista. Es una persona constante y perseverante lucha con fuerza por obtener sus objetivos logrando alcanzar resultados de alta calidad.</p>



**Debilidades**

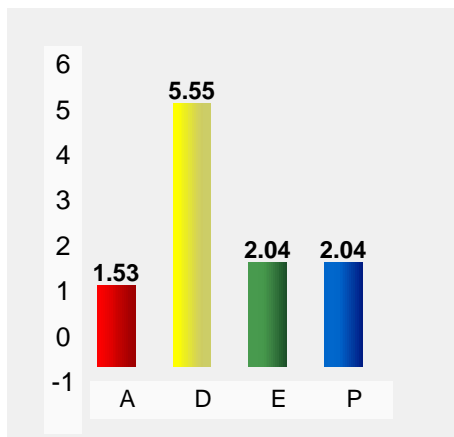
Juan posee dificultades para adaptarse rápidamente a otros ambientes, lugares y personas ya que tiende a aferrarse a lo conocido y familiar volviéndose inseguro e inhibiéndose ante lugares y personas desconocidas.

Debido a su perfeccionismo suele enfrascarse en detalles y pormenores y no terminar un proyecto ya que nunca es lo suficientemente perfecto, por esta misma razón tiene dificultades para soltar y delegar funciones ya que percibe que los demás no pueden hacerlo tan bien como él. Juan se rige exactamente según las reglas y se vuelve inflexible con ellas cuando se requeriría flexibilizarlas.

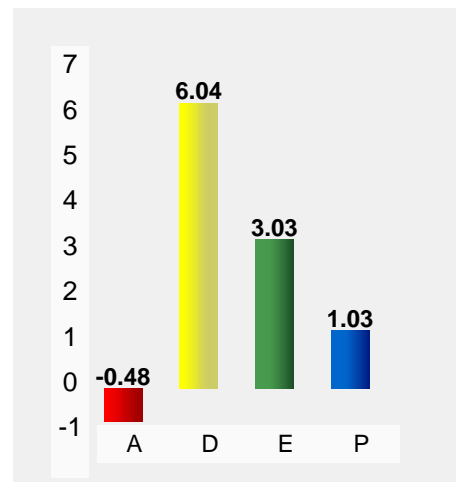
## Gráficos FuturaADEP



Estilo Natural



Estilo Adaptado



## Mapa de Prioridades

N°	Función
1	Brindar un servicio rápido y efectivo.
2	Desarrollar el servicio de manera correcta.
3	Disposición de ayudar a los clientes.
4	Proveer el servicio como se prometió
5	Generar confianza en los clientes.

## Confiabilidad

---

### **Proveer el servicio como se prometió**

Juan busca dar los mejores resultados, eso es reflejo de que su desempeño es bueno.

Juan se enfoca en los resultados, siempre va en busca de hacer las cosas de manera perfecta y en dar lo mejor con sus clientes, no le gusta quedar mal ya que le agrada realizar un trabajo sin presiones laborales, suele ser organizado y meticuloso en su quehacer diario. En el trabajo, igualmente se esfuerza por proveer el servicio como se prometió dando validez y credibilidad a su desempeño.

### **Asistencia en Manejo de Problemas.**

Juan asume con dedicación y tranquilidad la asistencia en el manejo de problemas.

Juan al momento de presentarse un problema, suele tener un adecuado control emocional como para vislumbrar con reflexión y tranquilidad la mejor solución. Asiste al cliente de manera dedicada, profesional y buscando las alternativas más eficientes en situaciones de ambigüedad y extrema presión laboral.

### **Desarrollar el servicio de manera correcta.**

Juan busca satisfacer las necesidades del cliente.

Juan busca cumplir sus expectativas personales siendo muy organizado en su desempeño laboral, trata siempre de estar atento a las necesidades de los clientes y en hacerles llegar lo que requieren en el momento y con las propiedades solicitadas. Es de personalidad introvertida y en ocasiones le resulta difícil comunicarse con las personas, por ello, muchas veces no da el servicio correctamente, pues es tímido y concreto. Sigue las reglas y le gusta trabajar en equipo, así da mejores resultados.

## Seguridad

---

### **Generar confianza en los clientes.**

Para Juan la diplomacia es su fuerte sobre todo con clientes difíciles de atender.

Juan se expresa de manera diplomática y concreta con los clientes, busca las mejores palabras para hablar, busca tener el control de sí mismo, ya que las relaciones sociales no se le facilitan, es introvertido y no habla mucho solo lo necesario para dar a conocer el producto o resolver dudas. Cree que la mejor manera de ganarse la confianza del cliente es siendo ágil y servicial. Se preocupa mucho por las críticas, no le gusta dar mala imagen o caer mal a los demás, aunque su servicio suele ser indiferente ante los consumidores.

### **Hacer que el cliente se sienta seguro.**

Juan hace que el cliente se sienta seguro, mediante sus explicaciones y tranquilidad.

Juan es muy formado respecto al servicio o producto con el que trabaja. Sus explicaciones suelen ser claras, organizadas y detalladas lo que genera que el cliente se sienta seguro y tranquilo. Sabe escuchar con paciencia y contestar con seriedad y profesionalismo como para que no queden dudas e inquietudes en su interlocutor.

### **Habilidad de contestar las preguntas del cliente.**

Juan se siente inseguro en la mayoría de las ocasiones.

Juan en el aspecto laboral, esta persona es muy complicada para desempeñarse, ya que la mayoría de las veces se siente insegura de cómo está haciendo las cosas, no suele sentirse con la capacidad para realizar su trabajo porque se exige demasiado y siempre está evaluándose, recibiendo negativas de él mismo. No tiene habilidad para contestar las preguntas pues en ocasiones tiende a divagar sobre cuestiones que cree importantes pero no lo son para muchas personas.

## Presentación

---

### **Asegurar que los productos o servicios funcionen.**

Juan dado su alto perfeccionismo se asegura con precisión que los productos o servicios funcionen.

Juan es muy organizado, preciso y perfeccionista, obrando con seriedad y profesionalismo. Suele chequear y asegurarse que los productos o servicios funcionen correctamente antes de finalizar su conversación con el cliente para así garantizarse la excelencia, calidad y evitar futuros inconvenientes o quejas.

### **Mantener las cosas y las ideas en orden.**

Juan mantiene las cosas en orden y expresa las ideas con cautela y precisión.

Juan es sumamente organizado, disponiendo de cada una de sus herramientas de trabajo con prolijidad y planificación. Al momento de expresar las ideas al cliente, suele pensar con cautela aquello que va a decir, para ser claro y preciso en sus explicaciones y no cometer ningún tipo de error o eventualidad que podría haberse evitado.

### **Presentar los servicios o productos de manera atractiva.**

Juan presenta los servicios de manera detallada, organizada y con buen carácter.

Juan tiene un estilo muy organizado y profesional al momento de presentar los servicios o productos al cliente. Suele ser detallado en sus explicaciones, y paciente pudiendo tolerar a aquellos clientes más difíciles o demandantes. Su seriedad para desenvolverse genera un alto atractivo en sus interlocutores.

## Empatía

---

### **Brindar atención personalizada a cada cliente.**

A Juan se le dificulta ser expresivo y constantemente le hacen falta argumentos.

Juan es inseguro, de personalidad introvertida, se le dificultan las relaciones sociales y posiblemente tenga conflicto al iniciar una conversación con alguien. Es tímido y se aleja rápidamente porque tiene miedo de equivocarse. Trata de brindar el mejor servicio posible pero no es eficiente porque no escucha y está pensando todo el tiempo en que tiene que actuar bien, se preocupa por sus inseguridades y los errores que está cometiendo.

### **Dar prioridad a los intereses del cliente.**

Juan da prioridad a los intereses del cliente, sin desviarse de las normas organizacionales.

Juan es muy proclive a los intereses del cliente, busca desarrollar su labor con dedicación, eficiencia y responsabilidad. Es fiable, íntegro y organizado sin desviarse de las normas impartidas por la Compañía donde se desarrolla. Es equilibrado pudiendo conformar tanto al cliente, como respetar los objetivos empresariales.

### **Comprender las necesidades del cliente.**

Juan es poco eficiente y temeroso a la hora de tomar decisiones.

La forma como se desempeña Juan es poco eficiente, es una persona muy paciente que muchas veces no suele tomar la iniciativa porque es temeroso y suele pensar demasiado antes de actuar lo cual hace que su desempeño sea deficiente. Es muy preciso, no gusta de involucrarse con los clientes porque le resulta difícil entablar conversaciones. Trata de trabajar en equipo para rendir mejor, pues generalmente busca apoyo. Comprende las necesidades del cliente pero difícilmente las satisface por ser inseguro.

## Respuesta

---

### **Mantener informados a los clientes.**

Juan es de carácter introvertido. Se preocupa por no equivocarse.

Juan es muy reservado y temeroso. Constantemente se imposibilita porque es inseguro e introvertido. Se preocupa más por no equivocarse que en las necesidades de los demás y eso obstaculiza la interacción porque el cliente se siente inseguro. Se centra en dar un buen servicio y en tratar de no desconcertar a los usuarios, pero muchas veces falla porque se nota más indeciso.

### **Brindar un servicio rápido y efectivo.**

Juan brinda un servicio serio, detallado y efectivo.

Juan se orienta a brindar un servicio altamente confiable, preciso y detallado. Suele ser tranquilo y mantener un estricto control aún en momentos de presión, abocándose con atención a su labor sin desviarse ni un ápice de las metas organizacionales impartidas siendo eficiente y efectivo en su estilo.

### **Disposición de ayudar a los clientes.**

Juan no tiene demasiada predisposición para ayudar a los clientes, ya que no se interesa demasiado en relacionarse con ellos.

Juan no tiene demasiada capacidad para ayudar a los clientes, ya que no se interesa en relacionarse con ellos y ser amable, teniendo en cuenta que es una persona poco sociable, introvertida, que no se interesa demasiado en el proceso de las relaciones queriendo llevar adelante sus actividades bajo la máxima perfección y la menor cantidad de errores posibles.



## Manejo de Reclamos

---

### Escuchar activamente.

Juan puede escuchar activamente a los clientes con detalle y precisión.

Si bien Juan puede escuchar activamente a los clientes, debido a su capacidad de captar detalles y precisiones, no se interesa demasiado en desarrollar una escucha que le permita comprenderlos, ya que no le agrada relacionarse con ellos, ni mostrarse amable y sociable con estos.

### Formular Preguntas.

Juan formula preguntas precisas y con tranquilidad.

Juan es muy perfeccionista, detallista, analítico, controlado, cauteloso y apacible. Al momento de formular preguntas suele razonar detenidamente cuál es la mejor manera de expresarse y hacerse comprender frente al cliente. Su armonía, estabilidad y organización genera buena llegada a su interlocutor y le permite obrar con calidad.

### Encontrar Soluciones Adecuadas

Juan puede ofrecer soluciones adecuadas por su capacidad para esforzarse con detalles y precisión al momento de buscar alternativas.

Juan es una persona que puede encontrar soluciones adecuadas, ya que es muy perfeccionista y detallista al momento de llevar adelante las actividades, quiere mantener todo bajo control sin cometer ningún tipo de error en las actividades que realiza, para lo cual se esmera con la finalidad de ofrecer alternativas que no contengan ningún margen de error y que resulten eficaces.

## Perfil FuturaADEP



### Características Generales

Cuando Juan emprende un proyecto, éste debe estar debidamente planeado. Tiene una gran habilidad para trabajar bajo presión, ya que puede mantenerse con la mente fría. Tiene la capacidad de analizar, sintetizar y supervisar personas. Puede vérselo organizando grupos de personas, proyectos, fiestas o cualquier tipo de evento. Se caracteriza por ser una persona amable e inteligente, escucha a los demás con respeto y tolerancia, por lo que se le hace fácil ganarse la voluntad de las personas, de manera que logra integrarlas a sus respectivas tareas sin oposiciones.

### Valor Organizacional

- Propone soluciones y diseña estrategias.
- Trabaja en grupo.
- Participa activamente en la ejecución de proyectos.
- Posee creatividad.
- Es organizado y controlador.
- Mueve a las personas.

### Aspectos que debe observar y mejorar

Juan suele ser obstinado y demasiado sistemático, estas características pueden ser buenas hasta cierto grado, ya que en ocasiones llegan a volverse en su contra, puede que las personas tiendan a revelarse y a alejarse de él.

### Reacción al estrés

Juan suele ser muy estable a pesar del estrés, pero cuando está en situaciones extremas tiende a quedarse paralizado e indeciso.

## ¿Cómo es Juan?



Juan es una persona fuertemente convencional que respeta las normas. Es muy gentil, tiene gran sentido del humor y serenidad. Raramente se enoja o siente hostilidad, y es muy medido en los comentarios que expone. Habla muy poco y casi nunca dice nada por lo que tenga después que disculparse. Respecto a su imagen personal suele ser sobrio y sencillo. Es muy cuidadoso y sistemático para actuar en la vida

## ¿Cómo Trabaja Juan?



Juan busca trabajos seguros y estables, alejándose de las eventualidades que lo inquietan y le generan incertidumbre. Es muy ordenado y organizado en sus procedimientos de trabajo.

Prefiere trabajar solo y orientarse plenamente a lo suyo. Es organizado para trabajar y su actividad esta mediada por la razón. Se desempeña de manera metódica, consecuente y rutinaria.

Frente a situaciones de extrema presión se vuelve excesivamente tenaz y preciso. Su exceso de responsabilidad lo puede llevar a ser muy crítico y

auto controlado. Los mejores resultados los obtiene si se le exigen.

## ¿Qué Motiva a Juan?



A Juan le motiva encontrar personas precavidas y capaces de analizar todas las situaciones. Le resulta muy agradable cuando los demás resaltan su trabajo y lo catalogan de perfecto

## Fortalezas de Juan



Juan es una persona muy ordenada y con capacidades excepcionales de análisis, coherencia y previsibilidad