



## Competency Report for Selection

**José Modelo**

**Modelo: Representante de Call Center**

**Preparado para Talogy Estratégias Humanas do Brasil Ltda.**

**13 de maio de 2025**

Data da avaliação: 7 de fevereiro de 2017

Talogy Estratégias Humanas do Brasil Ltda.

Rua Eça de Queiroz, 1272

Ahú, CEP: 80540-140

Curitiba Paraná - PR 80540-140

Tel. 55 (41) 3075-3400

talogybrasil@talogy.com



## SOBRE ESSE RELATÓRIO

Para saber mais sobre como interpretar, entender e aplicar as informações contidas neste relatório, convidamos você a visitar a [página do Competency Report for Selection](#).

Se você tiver outras dúvidas sobre este relatório ou sobre como aplicar esses resultados, sinta-se à vontade para entrar em contato diretamente com sua Equipe de Atendimento da Talogy ou ligue para Tel. 55 (41) 3075-3400.

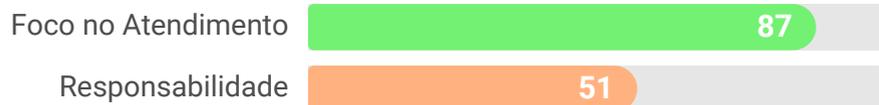
## ADEQUAÇÃO: REPRESENTANTE DE CALL CENTER



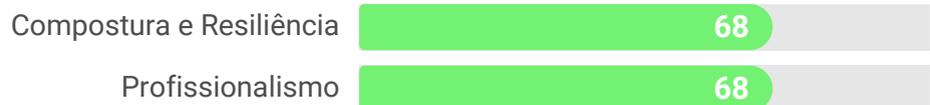
**No geral, os resultados de José Modelo mostram um bom alinhamento com a função, e é provável que ele(a) tenha sucesso com suporte em suas áreas de desenvolvimento.**

## COMPETÊNCIAS - VISÃO GERAL

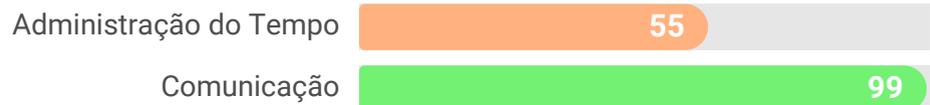
### COMPETÊNCIAS CRÍTICAS



### COMPETÊNCIAS IMPORTANTES



### COMPETÊNCIAS APOIADORAS



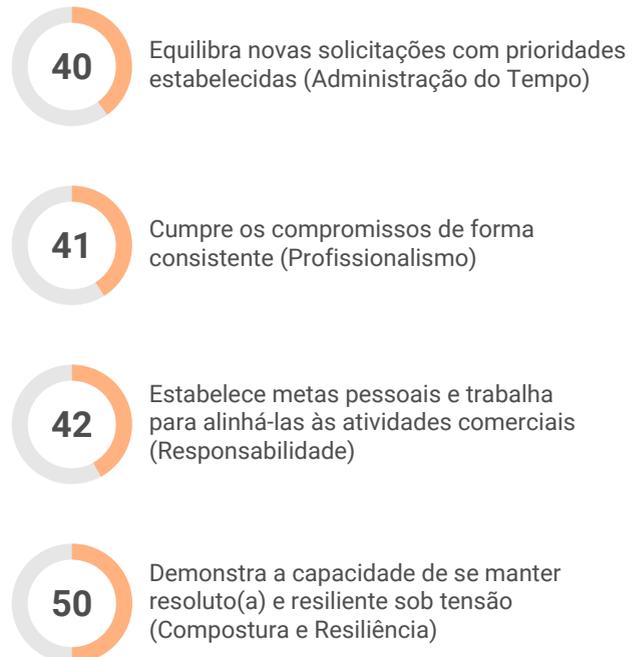
## PRINCIPAIS CONCLUSÕES

Essas Principais Conclusões descrevem os comportamentos que provavelmente impactarão o sucesso de José Modelo no contexto de Representante de Call Center, se eles servem como ponto forte ou representam um desafio. A Talogy sugere explorar ainda mais essas áreas para obter insight sobre o potencial de sucesso da pessoa em sua função.

### Comportamentos Mais Naturais



### Comportamentos Para Investigar



## PERGUNTAS DE ENTREVISTA COMPORTAMENTAL

Como próximo passo, a Talogy sugere investigar possíveis desafios usando estas perguntas de entrevista comportamental. Estas perguntas foram geradas especificamente para José Modelo e são baseadas nos resultados do Perfil Caliper.

### **Equilibra novas solicitações com prioridades estabelecidas (Administração do Tempo)**

Conte-me sobre uma ocasião em que você teve que trabalhar para atingir uma meta de longo prazo, enquanto equilibrava solicitações de negócios imediatas e urgentes. Quais técnicas você usou para gerenciar seu trabalho e permanecer focado(a)? Como você superou qualquer desafio?

### **Cumpe os compromissos de forma consistente (Profissionalismo)**

Descreva uma experiência na qual você assumiu um compromisso que se mostrou difícil de manter. Qual foi o resultado final e como você garantiu que atendeu às expectativas?

### **Estabelece metas pessoais e trabalha para alinhá-las às atividades comerciais (Responsabilidade)**

Conte-me sobre um projeto ou tarefa que você concluiu em apoio a um objetivo organizacional maior. Que metas você definiu e como garantiu que as alcançou?

### **Demonstra a capacidade de se manter resoluto(a) e resiliente sob tensão (Compostura e Resiliência)**

Conte-me sobre uma situação comercial de alta pressão que você enfrentou e como você manteve o foco nessas circunstâncias. O que você aprendeu com essa experiência e o que você faria diferente se enfrentasse a mesma situação agora?

## RECOMENDAÇÕES AO GESTOR

A Talogy recomenda manter esses fatores em mente se você decidir contratar José Modelo. Pode ser vantajoso para o gestor de José Modelo abordar as seguintes áreas.

### **Equilibra novas solicitações com prioridades estabelecidas (Administração do Tempo)**

Se estar constantemente acessível torna-se uma distração, encarregue essa pessoa de priorizar as respostas para e-mails não críticos ou outros problemas. Lembre-a de que, muitas vezes, é mais eficaz dedicar horários específicos durante o dia para responder a novos itens, a fim de garantir que seja capaz de atender plenamente às prioridades mais importantes ou estabelecidas anteriormente. Fortaleça a confiança nessa abordagem, reforçando que é possível ser responsivo(a) sem ser reativo(a).

### **Cumpra os compromissos de forma consistente (Profissionalismo)**

Responsabilize essa pessoa por cumprir os compromissos assumidos com outras pessoas. Certifique-se de que essa pessoa formule um plano claro para entregar o prometido, comunique esse plano a todas as partes e desenvolva planos alternativos quando surgirem obstáculos inesperados que possam comprometer sua capacidade de entregar os resultados prometidos.

### **Estabelece metas pessoais e trabalha para alinhá-las às atividades comerciais (Responsabilidade)**

Certifique-se de que essa pessoa está ciente dos objetivos da empresa e das responsabilidades pessoais que ela tem em apoiar essas metas. Desafie-a a identificar e registrar etapas práticas que podem ser seguidas para cumprir esses objetivos. Ao analisar o desempenho do trabalho, pergunte-se "como as ações dessa pessoa apoiam objetivos pessoais e comerciais?"

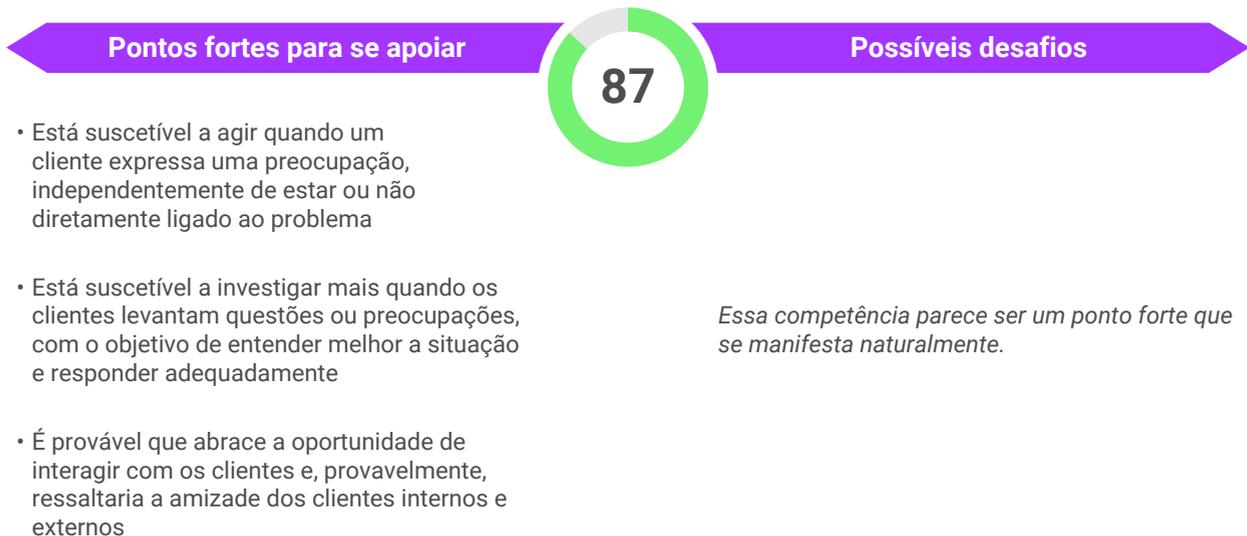
### **Demonstra a capacidade de se manter resoluto(a) e resiliente sob tensão (Compostura e Resiliência)**

Capacite essa pessoa a manter-se firme e continuar em busca dos objetivos, mesmo quando enfrenta desafios ou outros fatores de estresse. Oriente-a a diferenciar entre ser resoluto e teimoso. Lembre-a de praticar habilidades de escuta ativa e de esclarecer ou reafirmar sua posição durante negociações ou interações desafiadoras para evitar se conformar desnecessariamente por causa do estresse.

## COMPETÊNCIAS CRÍTICAS

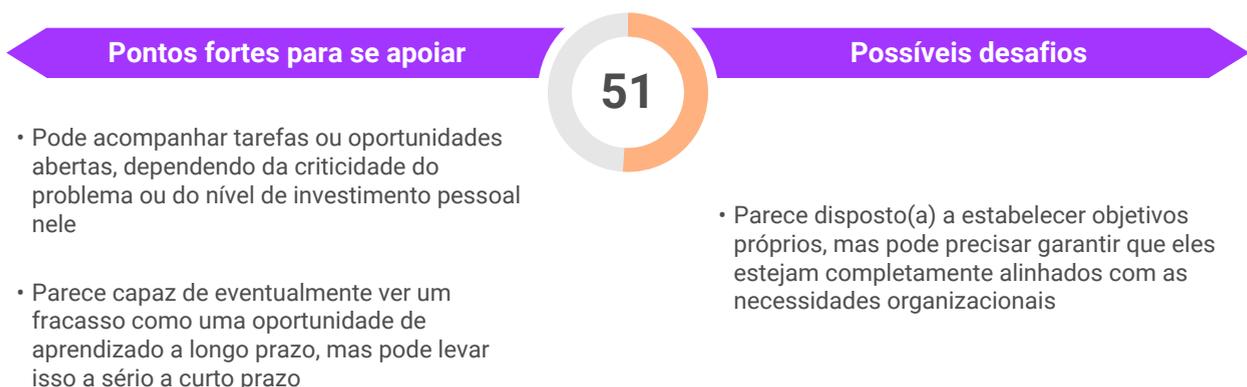
### Foco no Atendimento

As pessoas que demonstram esta competência enfatizam a criação da lealdade do cliente ao aprimorar continuamente a experiência do cliente. Elas mostram a capacidade de identificar e compreender as necessidades dos clientes, gerenciar expectativas e dar prioridade para cumprir e superar essas necessidades.



### Responsabilidade

As pessoas que demonstram esta competência assumem a responsabilidade pelo seu próprio desempenho e aceitam a responsabilização integral das questões, dos problemas e das oportunidades, independentemente da fonte.



## COMPETÊNCIAS IMPORTANTES

### Compostura e Resiliência

As pessoas que demonstram esta competência são capazes de lidar com eficácia com a pressão, manter o foco e a intensidade, e permanecer otimistas e persistentes, mesmo sob adversidade. Essa competência inclui a capacidade e a propensão de se recuperar rapidamente de reveses, rejeições e conflitos, e de manter o autocontrole perante hostilidade ou provocação.



### Profissionalismo

As pessoas que demonstram esta competência estabelecem padrões elevados e atuam como exemplos com relação ao desempenho no trabalho, à conduta ética e ao respeito pelos outros. Elas se comportam consistentemente de uma maneira coerente com os princípios morais e valores aceitos em geral e de acordo com as diretrizes e melhores práticas da profissão que escolheram.



## COMPETÊNCIAS APOIADORAS

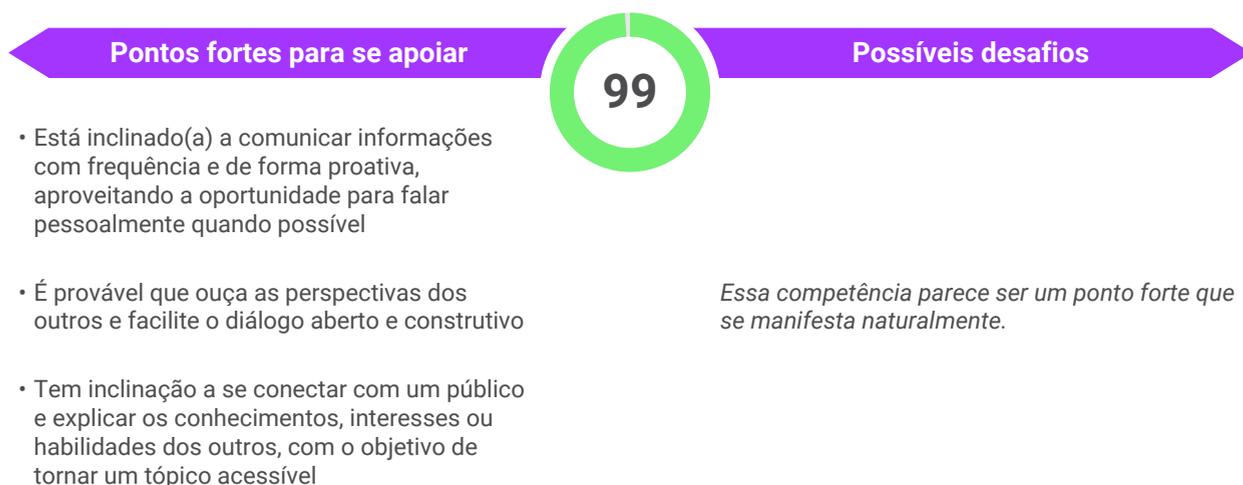
### Administração do Tempo

As pessoas que demonstram esta competência se concentram em concluir todas as tarefas de trabalho de maneira pontual enquanto permanecem responsivas o suficiente para reagir às demandas simultâneas e à mudança das prioridades. Essa competência diz respeito a gerenciar várias responsabilidades, ser organizado, priorizar tarefas importantes com prazos sensíveis e desempenhar todo o trabalho com precisão.



### Comunicação

Uma pessoa que demonstra esta competência fornece as informações exigidas pelas outras pessoas de uma forma concisa, direta e objetiva. Ele(a) percebe como a mensagem afeta o destinatário e se empenha para assegurar que o destinatário compreenda com clareza as especificidades e a função da mensagem.



## ESTILOS PREFERIDOS

Esta seção do relatório apresenta informações sobre as preferências de estilo geral dessa pessoa e como elas se relacionam a um contexto de trabalho, em vez de analisar a adequação da pessoa a um cargo específico.

## COMUNICAÇÃO

### Como José Modelo prefere se comunicar?

- **Motivadores**

Chegar a um acordo dentro do grupo; Ser querido(a) e apoiado(a) pelos outros

- **Ambientes de Comunicação Preferidos**

Movido pela influência; Interativo; Interconectado

- **Como se Comunicar com ele(a)**

Priorize opções futuras e oportunidades de influência; Mantenha o foco nas pessoas envolvidas

- **Potenciais Fatores de Estresse**

Ênfase na precisão ou detalhes táticos em detrimento dos relacionamentos; Comunicação impessoal e focada no objetivo

- **Reação ao Estresse**

Enfatizar a chegada a um acordo em vez de profundidade; Valer-se de simpatia

- **Como Minimizar os Fatores de Estresse**

Defina opções e mantenha-se flexível; Demonstre apoio pessoal e ofereça interação pessoal

## RELACIONAMENTO INTERPESSOAL

### Como José Modelo prefere interagir com outras pessoas?

- **Motivadores**

Manter um senso de conexão; Ter tempo e recursos para investir em metas compartilhadas

- **Ambientes de Interação Preferidos**

Colaborativo; Encorajador; Atendimento individual

- **Como Interagir com Ele(a)**

Encontre um ponto comum e priorize os problemas das pessoas; Incentive a elaboração em uma discussão individual

- **Potenciais Fatores de Estresse**

Sentir-se isolado(a) ou excluído(a) ou entregar mensagens difíceis; Não dar conta quando necessário e grandes manifestações emotivas

- **Reação ao Estresse**

Buscar apoio de pessoas confiáveis; Atrasar por conta das demandas das pessoas

- **Como Minimizar os Fatores de Estresse**

Ajude-o(a) a identificar as próprias prioridades; Dê feedback positivo sobre o desempenho

## RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS E TOMADA DE DECISÃO

### Como José Modelo prefere resolver os problemas?

- **Motivadores**

Aproveitar as oportunidades e chegar a conclusões; Ganhar recompensa social e reconhecimento

- **Ambientes Preferidos para Resolução de Problemas**

Empreendedor; Orientado por resposta; Baseado em consenso

- **Como Resolver Problemas com Ele(a)**

Concentre-se nos ganhos potenciais e apresente fatos importantes; Enfatize os benefícios sociais e estabeleça conexões entre as pessoas e a decisão

- **Potenciais Fatores de Estresse**

Indecisão e recusa em aproveitar oportunidades; Pensar demais e se perder nos detalhes

- **Reação ao Estresse**

Correr riscos para aproveitar oportunidades sem considerar plenamente as implicações; Tomar decisões com base no instinto ou viés emocional

- **Como Minimizar os Fatores de Estresse**

Demonstre como reservar um tempo para pensar nas coisas pode maximizar os resultados positivos; Reconheça os sentimentos dele(a) e ofereça incentivo

## ORGANIZAÇÃO PESSOAL E ADMINISTRAÇÃO DO TEMPO

### Como José Modelo prefere priorizar?

- **Motivadores**

Tomar a iniciativa para produzir resultados;  
Lidar com todas as solicitações recebidas

- **Ambientes Preferidos na Priorização**

Orientado à ação; Não restritivo;  
Encorajador

- **Como Priorizar com Ele(a)**

Tenha conversas breves e de alto nível;  
Enfatize a conexão pessoal e a participação presencial

- **Potenciais Fatores de Estresse**

Projetos de longo prazo e planejar com antecedência; Ter que dizer "não" e falta de tempo para lidar com todos os pedidos

- **Reação ao Estresse**

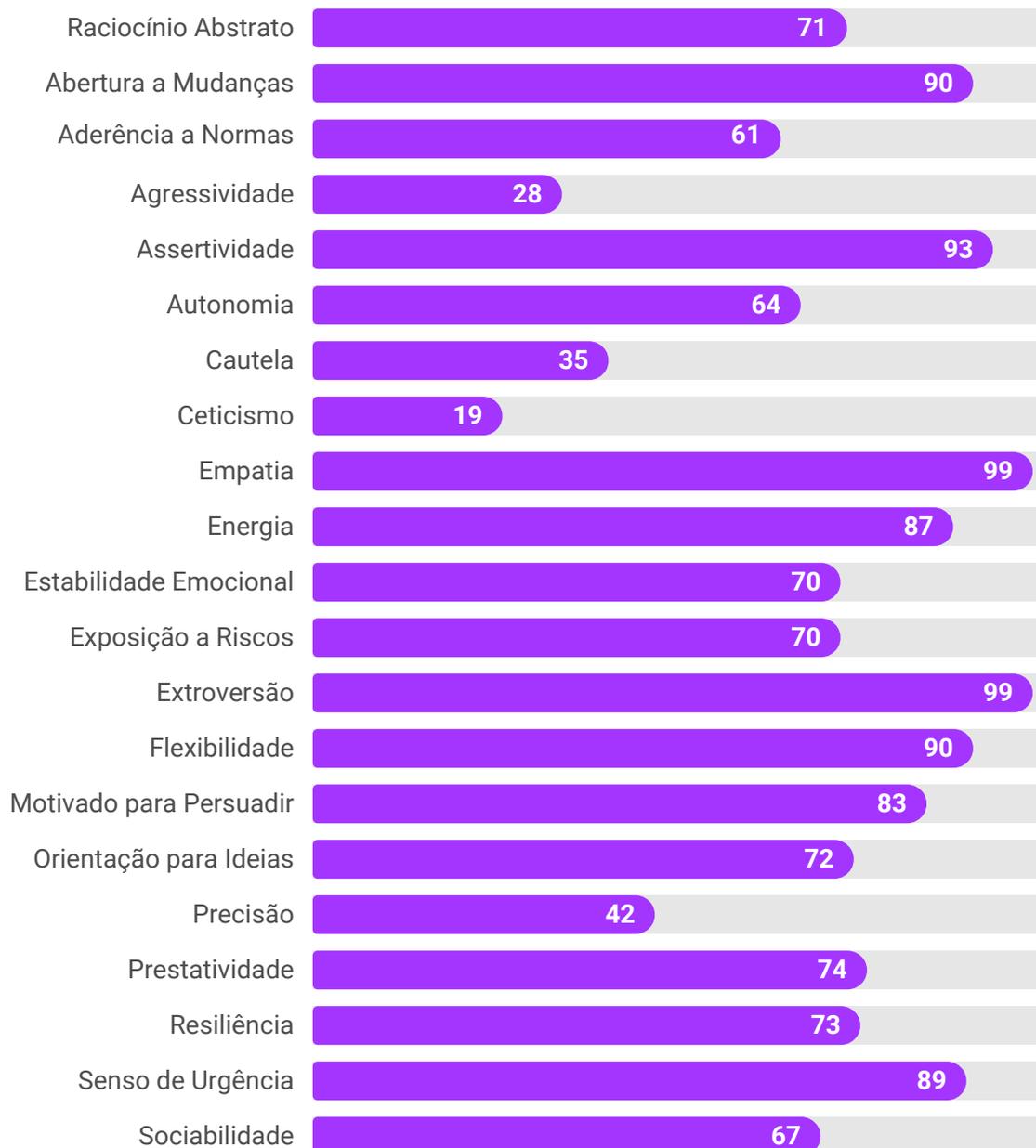
Distrair-se com tarefas novas e empolgantes; Assumir mais do que pode lidar

- **Como Minimizar os Fatores de Estresse**

Forneça o planejamento e suporte de acompanhamento para mantê-lo(a) no caminho certo; Forneça os recursos necessários para que lide com seus compromissos

## PONTUAÇÕES DAS CARACTERÍSTICAS DE PERSONALIDADE DO PERFIL CALIPER

Este gráfico mostra as características de personalidade de José Modelo medidas diretamente pelo Perfil Caliper. Cada barra mostra a classificação percentual de como esse indivíduo pontuou em cada característica em relação ao grupo normativo Caliper apropriado, que é uma amostra representativa de trabalhadores. [Clique aqui](#) para as definições de características.



As informações fornecidas neste relatório são baseadas apenas em dados obtidos a partir da avaliação com o Perfil Caliper. Elas devem ser interpretadas levando-se em conta outras informações disponíveis sobre a pessoa e nunca devem ser usadas como base exclusiva sobre qual decisão de contratação, desenvolvimento ou promoção tomar. Para tomar uma decisão adequada sobre se esta pessoa tem a probabilidade de alcançar êxito na organização, a Caliper aconselha você a usar este relatório em conjunto com outros conhecimentos sobre o candidato, particularmente informações da entrevista, currículo e formulário de pedido de emprego do candidato, bem como feedback de referências profissionais.