



# COMPETÈNCIA: ORIENTACIÓ AL CLIENT. RELACIÓ INTERPERSONAL

## ÍNDEX

- A. Instruccions generals
- B. Instruccions específiques
- C. Normes per a la correcció i puntuació
- D. Interpretació de la puntuació i definició dels comportaments característics
- E. Recomanacions segons competència

### A. INSTRUCCIONS GENERALS

Aquest qüestionari ha estat dissenyat per a la seva aplicació a treballadors/es aturats/des o en actiu, i a estudiants que acaben els seus estudis i que volen desenvolupar la seva activitat laboral en llocs de treball on aquesta competència és important. Les qüestions es presenten amb cinc possibles respostes.

No hi ha un límit de temps per a respondre però és convenient finalitzar el qüestionari un cop s'ha iniciat, amb el mínim de pauses possibles.

### B. INSTRUCCIONS ESPECÍFIQUES

Tot i que el qüestionari permet una còmoda autoaplicació, en les aplicacions col·lectives és necessari que l'encarregat/da de passar el qüestionari estableixi un clima de confiança adequat.

Encara és més important reiterar oralment la importància de ser sincers, ja que les aportacions que els hi fem a posteriori busquen optimitzar el seu resultat.

En ocasions, és preferible llegir amb l'usuari/ària (individualment o col·lectiva) certs punts del qüestionari, alhora d'aclarir conceptes o interpretacions.

Per interpretar adequadament el resultat s'han de contestar totes les preguntes.

### C. NORMES PER A LA CORRECCIÓ I PUNTUACIÓ

És normal, en aquest tipus d'instruments, disposar d'un procediment per a convertir les respostes donades en puntuacions de les competències.

En la Taula que hi ha a continuació trobareu la puntuació per a cadascuna de les respostes donades. La suma de totes elles té com a resultat el nivell d'assoliment de la competència



## TAULA

1	A	0
	B	1
	C	2
	D	3
	E	4

5	A	0
	B	0
	C	2
	D	3
	E	4

9	A	0
	B	1
	C	2
	D	3
	E	4

13	A	0
	B	0
	C	2
	D	3
	E	4

2	A	0
	B	0
	C	2
	D	3
	E	4

6	A	0
	B	1
	C	2
	D	4
	E	4

10	A	4
	B	3
	C	2
	D	1
	E	0

3	A	0
	B	1
	C	2
	D	4
	E	4

7	A	0
	B	2
	C	2
	D	4
	E	4

11	A	4
	B	3
	C	2
	D	1
	E	0

4	A	0
	B	0
	C	2
	D	3
	E	4

8	A	0
	B	1
	C	2
	D	3
	E	4

12	A	0
	B	1
	C	2
	D	3
	E	4



## D.INTERPRETACIÓ

### COMPORTEMENTS CARACTERÍSTICS SEGONS GRAU D'ASSOLIMENT

**Amb 0 punts:** NIVELL D'ASSOLIMENT 0. ALERTA! No tens desenvolupada la competència.

**Com a comportaments característics destaquem:**

- No et preocupes per saber les necessitats i les característiques dels clients
- Ets negatiu amb les respostes que dones als clients. No soluciones els problemes que et presenten, i no dones una bona imatge de l'empresa.
- T'expresses sempre igual, sense adaptar el teu llenguatge a les característiques particulars del teu interlocutor.

**D'1 a 13 punts:** NIVELL D'ASSOLIMENT 1. REGULAR! Tens desenvolupada la competència de manera in satisfactòria.

**Com a comportaments característics destaquem:**

- Et limites a donar al client just allò que et demana.
- T'esforces poc per ser educat/da i agradable.
- Mostres interès per millorar i corregir els errors comesos quan et relaciones amb altres persones.

**De 14 a 26 punts:** NIVELL D'ASSOLIMENT 2. SUFICIENT! Tens desenvolupada la competència en un nivell mínim.

**Com a comportaments característics destaquem:**

- Facilites al client allò que et demana, i a més a més intentes ajustar-ho a les seves necessitats.
- Mantens un tracte cordial i amable amb els clients. Els escoltes atentament.
- Ets educat/da i agradable amb el client (somrius, mantens contacte visual, etc.)

**De 27 a 39 punts:** NIVELL D'ASSOLIMENT 3. MOLT BÉ! Tens desenvolupada la competència en un nivell bo, per damunt de la mitjana.

**Com a comportaments característics destaquem:**

- T'informes de les necessitats dels clients, intentes assabentar-te de les seves inquietuds o problemes.
- Soluciones ràpidament les necessitats dels clients, i ets proactiu en la recerca de solucions satisfactòries per als seus problemes.
- Tractes amb respecte els companys, clients i col·laboradors, manifestant sempre una bona predisposició a escoltar-los.



**De 40 a 52 punts: NIVELL D'ASSOLIMENT 4. FELICITATS!** Tens desenvolupada la competència en un nivell excel·lent.

**Com a comportaments característics destaquem:**

- T'anticipes a les necessitats dels clients superant les seves expectatives.
- Constantment explores noves necessitats dels clients i busques la forma de satisfer-les.
- Escoltes amb empatia, ajustant el teu missatge amb els diferents tipus de llenguatges (verbal, no verbal i paraverbal).

## E. RECOMANACIONS SEGONS LA COMPETÈNCIA

### FORMACIÓ:

Entenem la formació com un dels mitjans a través del qual podem desenvolupar-nos a nivell professional i personal. Al llarg de la nostra vida haurem d'adquirir diferents aprenentatges que ens permetin adaptar-nos millor al nostre entorn.

Amb interès i predisposició, i a través de diferents accions formatives, podem trobar els mitjans que afavoriran el creixement i la millora de la competència Orientació al client i Relació interpersonal.

Amb l'objectiu de desenvolupar aquesta competència seria interessant participar en accions formatives relacionades amb:

- L'atenció al client.
- La qualitat.
- La intel·ligència emocional.
- La comunicació, l'assertivitat i l'empatia.

### Referències bibliogràfiques recomanades:

"Entrenament en habilitats socials". J. Kelly. Ed. Desclée de Brouwer.

"La bona sort". Alex Rovira i Fernando\_Trias de Bes

"Atención al cliente". Antonio Blanco Prieto

"El arte de la buena comunicación: guía práctica para mejorar las relaciones interpersonales ".de VV.AA.

### Autors:

Alex Rovira, Fernando Trias de Bes, Antonio Blanco Prieto





## EXPERIÈNCIA LABORAL:

Entenem l'experiència laboral com una oportunitat per adquirir i desenvolupar competències laborals transversals. Per tant, et recomanem adoptar una actitud activa a l'entorn laboral i afrontar les situacions pensant en:

1. Aprendre de les **situacions noves i difícils**, ja que són una oportunitat per a desenvolupar estratègies.
2. Assimilar els **canvis de funció o llocs de treball** de manera positiva, ja que aporten una oportunitat d'aprenentatge.
3. **Identificar els comportaments** de les persones que tinguin un alt nivell de desenvolupament d'aquesta competència, i agafar-los com a model.
4. Buscar algú de confiança que et doni un **reforç positiu o feedback constructiu** dels teus avanços i bons comportaments.

## NIVELL D'ASSOLIMENT 0. ALERTA! No tens desenvolupada la competència.

### Et recomanem:

Esforça't en saber què necessiten els clients (pregunta i escolta).

Tracta el client pensant en com t'agradaria que et tractessin a tu. Intenta adaptar les teves paraules pensant en el teu interlocutor.

Observa, escolta, mira i parla amb les persones del teu entorn (clients, companys, amics, etc.), intenta esbrinar les seves necessitats i això t'ajudarà a conèixer millor a les persones i a posar-te en el seu lloc.

## NIVELL D'ASSOLIMENT 1. REGULAR! Tens desenvolupada la competència de manera insatisfactòria.

### Et recomanem:

Esforça't per donar al client tot allò que creus que necessita. Prova de tractar al client pensant en com t'agradaria que et tractessin a tu.

Intenta donar respostes a tots els problemes que se't presentin, i quan necessitis de tercers demana ajuda per resoldre'ls. Intenta adaptar les teves paraules pensant en el teu interlocutor.

Observa, escolta, mira i parla amb les persones del teu entorn (clients, companys, amics, etc.), intenta esbrinar les seves necessitats i això t'ajudarà a conèixer millor les persones i empatitzar amb elles.



## **NIVELL D'ASSOLIMENT 2. SUFICIENT!** Tens desenvolupada la competència en un nivell mínim.

### **Et recomanem:**

Esforça't per donar al client tot allò que creus que necessita. Prova de tractar al client amb la màxima eficàcia i cordialitat.

Intenta donar respostes a tots els problemes i, quan no puguis, demana ajuda a altres persones.

Intenta adaptar el llenguatge que utilitzes al teu/teva interlocutor/a. Esforça't perquè el teu llenguatge no verbal (gesticulació, mirada, proximitat) i el llenguatge paraverbal (entonació i volum de veu) siguin coherents amb el missatge que vols donar.

## **NIVELL D'ASSOLIMENT 3. MOLT BÉ!** Tens desenvolupada la competència en un nivell bo, per damunt de la mitjana.

### **Et recomanem:**

Tracta al client com vol que se'l tracti.

Continua responent a les necessitats i expectatives de les persones que t'envolten, intentant resoldre-les amb la màxima agilitat i eficàcia.

## **NIVELL D'ASSOLIMENT 4. FELICITATS!** Tens desenvolupada la competència en un nivell excel·lent.

### **Et recomanem:**

Tracta el client com vol que se'l tracti.

Continua responent a les necessitats i expectatives de les persones que t'envolten, intentant donar una solució amb la màxima agilitat i eficàcia.

Disposes d'un bon nivell d'assoliment d'aquesta competència i pots ser referent de les persones que t'envolten.



## ACTIVITATS EXTRALABORALS:

Entenem les experiències extra laborals com una activitat fora de l'àmbit de la feina que ens poden ajudar a incrementar el grau de competència desitjada. Et recomanem:

- 1- Intenta detectar les necessitats de les persones que t'envolten i satisfer-les en la mesura de les teves possibilitats.
- 2- Observa el teu entorn, et permetrà conèixer-lo i anticipar-te a possibles situacions.
- 3- Realitza activitats que suposin una relació amb altres persones: activitats d'esplai, lúdiques, musicals, esports d'equip, etc.
- 4- Observa com actuen els altres quan es relacionen amb persones i reflexiona sobre si és la manera correcta de fer-ho. Pensa com actuaries tu en la mateixa situació.
- 5- Analitza i reflexiona sobre com et sents tu quan reps un servei com a client.