

Scheda valutazione competenze individuali

Operatore di Call Center

Sessione di valutazione	
Nome e cognome	
Incarico	
Valutatore	

Legenda:	1 Insoddisfacente	2 Da migliorare	3 Soddisfacente Adeguito	4 Buono	5 Ottimo
Area Relazionale		Pesatura:			%
1 Ascolto attivo Capacità di saper ascoltare con un elevato grado di attenzione e partecipazione comunicativa.	1	2	3	4	5
2 Controllo della conversazione Capacità di condurre la telefonata, ponendo le domande giuste, mantenendo il filo della conversazione.	1	2	3	4	5
3 Empatia Capacità di porsi nei panni del cliente, capacità di esprimere un genuino senso di comprensione.	1	2	3	4	5
4 Teamwork Capacità di collaborare e lavorare in gruppo con i colleghi.	1	2	3	4	5
5 Leadership Capacità di gestire e mantenere il filo della conversazione telefonica con autorevolezza e senza forzature o prevaricazione.	1	2	3	4	5
6 Negoziazione – Ricerca di un compromesso Capacità di individuare ed esporre una posizione di compromesso tra l'azienda ed il cliente per la risoluzione di un problema altrimenti non facilmente risolvibile o per niente.	1	2	3	4	5

Area Cognitiva	Pesatura:					%
7 Competenza	1	2	3	4	5	
8 Competenza	1	2	3	4	5	
9 Competenza	1	2	3	4	5	
10 Competenza	1	2	3	4	5	

Area Emozionale	Pesatura:					%
11	1	2	3	4	5	
12	1	2	3	4	5	
13	1	2	3	4	5	
14	1	2	3	4	5	
15	1	2	3	4	5	

Raggiungimento degli obiettivi individuali	Pesatura:		%
Descrizione degli obiettivi assegnati e percentuale di raggiungimento	Valore obiettivo (in %)	Raggiungimento obiettivo (in %)	
16 Chiamate chiuse secondo i tempi previsti	100		
17 Giorni di presenza in sala	100		
18 Numero di feedback positivi ottenuti dai clienti	100		
19 Media chiamate giornaliere	100		
Totale			

Giudizio Sintetico	
Giudizio sintetico complessivo	
Proposta premi individuali	

Feedback del valutato	
Commenti del valutato rispetto alla valutazione ottenuta	

Data

Firma valutatore

Firma valutato

Eventuale firma del superiore gerarchico

Proposta di posizionamento rispetto al sistema incentivante		
Basso 25%	Medio 50%	Alto 100%

