

Agent d'atenció al client · 45 minuts

Vuit preguntes iguals per a tots els candidats, rúbrica d'1 a 5 per pregunta, espai per a evidències i taula ponderada final. Substitueix les competències, els pesos, les preguntes i els ancoratges pels de la teva vacant.

Com fer servir aquest guió

- Abans: imprimeix o obre una còpia per candidat, omple les dades i rellegeix els ancoratges de la rúbrica.
- Durant: llegeix cada pregunta tal com està escrita, deixa silenci, fes servir els sondeigs si la resposta es queda en el genèric. Anota frases literals i marca la puntuació tan bon punt acabi la resposta.
- Després: completa la taula ponderada i la recomanació abans d'obrir l'entrevista següent o de comentar-ho amb ningú.

Dades de l'entrevista

Candidat/a	
Lloc de treball	Agent d'atenció al client
Entrevistador/a	
Format	Telefònica / videotrucada / presencial
Data i hora	
Gravació	Informat i consentiment obtingut: sí / no

Obertura (3 minuts)

«Et faré les mateixes vuit preguntes que a la resta de candidats, en el mateix ordre, i prendré notes mentre respons. Algunes et demanaran exemples concrets de situacions que hagis viscut; com més específic siguis, millor. Al final tindràs deu minuts per a les teves preguntes.» Si es grava l'entrevista, informar-ne aquí i demanar el consentiment.

Bloc 1 · Orientació al client (pes 30 %) · 10 minuts

Pregunta 1 · Conductual

Explica'm una ocasió en què un client estava molt molest per alguna cosa que no depenia de tu. Què vas fer i com va acabar?

Què cal escoltar: Si separa l'emoció del client del problema, si assumeix la gestió encara que la causa fos aliena i si tanca amb un resultat. Sondeigs: «què vas dir exactament?», «què va passar després amb aquell client?».

1 · Insuficient	3 · Adequat	5 · Destacat
Culpa el client o un altre departament; no descriu cap acció pròpia; l'exemple és genèric.	Describeix una acció pròpia raonable (escoltar, explicar, derivar) però sense resultat clar o sense	Reconeix l'emoció, assumeix el problema, proposa una solució dins del seu marge, fa seguiment i

	seguiment.	explica el resultat concret.
--	------------	------------------------------

Puntuació: ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Evidències (frases literals del candidat):

Pregunta 2 · Situacional

Imagina que un client et demana una cosa que la política de l'empresa no permet i insisteix a parlar amb un responsable. Com ho gestiones?

Què cal escoltar: Si explica el perquè de la norma sense amagar-s'hi al darrere, si ofereix alternatives i si sap quan escalar. Sondeig: «i si continua insistint?».

1 · Insuficient	3 · Adequat	5 · Destacat
Cedeix per evitar el conflicte o es limita a repetir «no es pot».	Explica la norma i escala correctament, però sense oferir alternatives.	Explica el motiu, ofereix una o dues alternatives reals i escala de manera ordenada deixant el client informat.

Puntuació: ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Evidències (frases literals del candidat):

Bloc 2 · Resolució de problemes (pes 25 %) · 8 minuts

Pregunta 3 · Conductual

Parla'm d'un problema recurrent que vas detectar a la teva feina i del que vas fer perquè deixés de repetir-se.

Què cal escoltar: Si va identificar la causa i no només el símptoma, si la iniciativa va ser seva i si en va mesurar l'efecte. Sondeig: «com vas saber que era recurrent?».

1 · Insuficient	3 · Adequat	5 · Destacat
No troba cap exemple o descriu un problema que va resoldre una altra persona.	Va detectar el patró i el va reportar o hi va aplicar una solució parcial.	Va analitzar la causa, va proposar i aplicar un canvi (plantilla, procés, avís) i pot dir quant es va reduir el problema.

Puntuació: ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Evidències (frases literals del candidat):

Pregunta 4 · Conductual

Describeix una situació en què no tenies tota la informació per ajudar un client. Què vas fer?

Què cal escoltar: Si busca la informació de manera activa, si gestiona l'espera del client i si no s'inventa respostes.

1 · Insuficient	3 · Adequat	5 · Destacat
Va improvisar una resposta o va deixar el client sense seguiment.	Va consultar un company i va respondre més tard, sense gestionar l'espera.	Va dir el que sabia i el que no, va fixar un termini amb el client, va buscar la resposta i la va documentar per a la pròxima vegada.

Puntuació: ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Evidències (frases literals del candidat):

Bloc 3 · Comunicació escrita i oral (pes 20 %) · 8 minuts

Pregunta 5 · Conductual

Explica'm una vegada que vas haver d'explicar una cosa complicada (una factura, una incidència tècnica, una condició del contracte) a algú que no ho entenia.

Què cal escoltar: Si adapta el llenguatge a l'interlocutor, si comprova que ho ha entès i si estructura l'explicació. La mateixa resposta és també una mostra de comunicació oral.

1 · Insuficient	3 · Adequat	5 · Destacat
Explicació confusa; no adapta el llenguatge; no comprova la comprensió.	Explica amb claredat però sense verificar que l'altre ho ha entès.	Fa servir un exemple o una analogia, va per parts, comprova la comprensió i ho resumeix per escrit després.

Puntuació: ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Evidències (frases literals del candidat):

Pregunta 6 · Situacional

Si haguessis de respondre per xat a un client que escriu en majúscules i amb faltes de respecte, què li escriuries al primer missatge?

Què cal escoltar: To professional sense fredor, focus en el problema, límits clars si el tracte és ofensiu.

1 · Insuficient	3 · Adequat	5 · Destacat
Respon al to amb el mateix to, o ignora l'agressivitat i no posa límits quan toca.	Missatge correcte i neutre, centrat en el problema.	Reconeix la molèstia, redirigeix cap al problema amb una pregunta concreta i, si cal, marca el límit amb educació.

Puntuació: ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Evidències (frases literals del candidat):

Bloc 4 · Tolerància a la pressió (pes 15 %) · 4 minuts

Pregunta 7 · Conductual

Descriu el dia més saturat que recordis en una feina d'atenció al públic. Com vas prioritzar i com et vas sentir en acabar?

Què cal escoltar: Criteri de priorització explícit, gestió de la pròpia emoció i recuperació després. Sondeig: «què vas deixar sense fer i per què?».

1 · Insuficient	3 · Adequat	5 · Destacat
No prioritza («feia el que anava arribant») o descriu un bloqueig sense recuperació.	Prioritza amb algun criteri però no explica com va gestionar la pressió.	Criteri clar (urgència, impacte, client), demana ajuda quan toca i descriu com es va recuperar.

Puntuació: ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Evidències (frases literals del candidat):

Bloc 5 · Treball en equip (pes 10 %) · 4 minuts

Pregunta 8 · Conductual

Explica'm una ocasió en què un company va cometre un error que va afectar la teva feina amb un client. Què vas fer?

Què cal escoltar: Si resol primer i ho comenta després, si parla directament amb el company i si evita culpar-lo davant del client.

1 · Insuficient	3 · Adequat	5 · Destacat
Culpa el company davant del client o ho escala sense parlar-hi.	Ho resol amb el client i ho comenta amb el company, sense res més.	Ho resol, parla amb el company en privat i proposa alguna cosa perquè no es repeteixi.

Puntuació: ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Evidències (frases literals del candidat):

Tancament (8 minuts) i resultat

Preguntes del candidat, passos següents i terminis. Completa la taula abans d'obrir l'entrevista següent.

Competència	Pes	Puntuació mitjana	Ponderada (mitjana × pes)
Orientació al client	30 %		
Resolució de problemes	25 %		
Comunicació escrita i oral	20 %		
Tolerància a la pressió	15 %		
Treball en equip	10 %		
Total sobre 5	100 %		

Recomanació (passa / no passa) i punt a explorar a la fase següent:

Banc de 20 preguntes addicionals per competència

Per a quan canviïs de vacant o necessitis una pregunta de reserva. Cadascuna necessita la seva pròpia rúbrica d'1 a 5 abans de fer-la servir en una entrevista estructurada.

Orientació al client

- Explica'm l'última vegada que vas fer alguna cosa per un client que no entrava en les teves funcions.
- Descriu una situació en què vas haver de donar una mala notícia a un client. Com la vas preparar?
- Què faries si detectes que un company està donant informació incorrecta a un client?
- Parla'm d'un client que vas recuperar després d'una mala experiència.

Resolució de problemes

- Explica'm una decisió que vas prendre amb informació incompleta. Com la vas prendre i què va passar?
- Descriu un procés que vas millorar per iniciativa pròpia. Com vas mesurar la millora?
- Si una eina que fas servir cada dia deixa de funcionar en plena jornada, què fas els primers deu minuts?
- Parla'm d'un error teu que va afectar un client. Com el vas corregir?

Comunicació escrita i oral

- Descriu un missatge escrit que vas haver de redactar amb especial cura. Què vas tenir en compte?
- Explica'm una vegada en què un malentès va venir d'alguna cosa que vas escriure o dir. Què vas canviar després?
- Si has de resumir una incidència de vint minuts de trucada en tres línies per al teu supervisor, què hi inclous?
- Com adaptes la teva manera de parlar quan el client té molta pressa?

Tolerància a la pressió

- Explica'm una situació en què vas rebre crítiques injustes. Com vas reaccionar en el moment i després?
- Descriu com organitzes la teva jornada quan el volum de feina supera el que pots atendre.
- Què fas per desconnectar després d'un dia especialment difícil?
- Imagina que dos supervisors et demanen coses urgents i contradictòries. Què fas?

Treball en equip

- Parla'm d'una ocasió en què vas ajudar un company encara que això endarrerís la teva pròpia feina.
- Descriu un desacord amb un company sobre com atendre un client. Com el vas resoldre?
- Quina informació comparteixes amb el torn següent en acabar el teu i com?
- Explica'm alguna cosa que vas aprendre d'un company i que ara apliques cada dia.

Regles que mantenen l'entrevista estructurada

Guió d'entrevista estructurada · voicit.com · Voicit grava l'entrevista, la transcriu i omple aquesta rúbrica amb les evidències de cada competència.

- Les mateixes preguntes, en el mateix ordre, per a tots els candidats al lloc de treball.
- Sondeigs previstos («i tu què vas fer exactament?», «com va acabar?»); no preguntes noves improvisades.
- Puntuació en el moment, pregunta a pregunta, amb els ancoratges al davant.
- Evidències literals, no impressions.
- Si hi ha diversos entrevistadors, cadascun puntua per separat abans de comentar-ho.
- Revisar la rúbrica després de les primeres cinc o sis entrevistes: canviar les preguntes que no discriminin i els ancoratges que s'interpreten de manera diferent.