

→ **TABELA 2**

lp. #	Kompetencje/ /metody	Kandydat 2	Liczba odebranych rozmów	Średnia liczba rozmów na godzinę	Średni czas rozmowy w min
KOMPETENCJE OSOBOWE					
1.	Komunikatywność	4	4	4	
2.	Delegowanie	4,5	4,5	4,5	4,5
3.	Orientacja na wynik	5	5	5	
4.	Orientacja na klienta	3,5			
5.	Wywieranie wpływu	4,5	4,5	4,5	
6.	Organizowanie	3	3	3	3
7.	Podejmowanie decyzji	4	4	4	4
KOMPETENCJE SPECJALISTYCZNE					
8. #	Znajomość specyfiki pracy i zasad funkcjonowania telecentrum	4	4	4	4
9. #	Znajomość specyfiki telefonicznej obsługi klienta	3,5		3,5	3,5
10. #	Znajomość systemów informatycznych i aplikacji wykorzysta- wanych w telecentrum	4	4	4	4
11.	Znajomość MS Office	3,5			
12. #	Znajomość języka angielskiego	4			
DODATKOWE WYMOGI					
13.	Odporność na stres	5	5	5	5
14. #	Zdolność analizy informacji liczbowych (raporty efektywności)	4,5	4,5		
15. #	Kreatywność w rozwiązywaniu problemów	4,5	4,5	4,5	4,5
WYNIKI		4,10	4,27	4,18	4,06