

Model competente – exemplu

Competenta
4. Expertiza profesionala

Specialist

- Aplica cunostintele si abilitatile tehnice pentru a-si duce munca la indeplinire la standarde inalte;
- Poate deprinde rapid noi abilitati si competente specifice;
- Utilizeaza oportunitatile existente pentru a-si mentine abilitatile la zi.

Sef Compartiment

- Ia decizii utilizand cunostintele specifice ariei sale, contribuind la realizarea obiectivelor echipei sale;
- Isi impartaseste cunostintele specifice ariei sale de activitate cu ceilalti;
- Este orientat spre a asimila noi cunostinte in domeniu si a le integra in procesele de afacere din echipa/departamentul sau.

Sef Departament

- Are cunostinte extinse cu privire la politicile, practicile, tendintele, tehnologia si informatiile curente si ce pot sa apara in domeniul sau de activitate;
- Este interesat si cauta oportunitati de invatare in domeniul sau si intr-un alt domeniu conex;
- Creeaza un mediu de invatare care duce la procese eficiente si eficace.

Director

- Are cunostinte profunde in cel putin doua domenii conexe de afaceri;
- Intelege modelele operationale de afacere ale companiei;
- Promoveaza o cultura de excelenta si un mediu de invatare.

5. Leadership

- Ofera in mod regulat feedback constructiv, motivational, pozitiv;
- Delega eficient si ofera sustinere fiecarui subordonat in functie de nevoile acestuia;
- Planifica si organizeaza resursele, responsabilitatile si procesele de lucru pentru atingerea obiectivelor de afacere (optimizarea proceselor de lucru, cresterea volumelor, cresterea calitatii sau pentru satisfacerea nevoilor pietei/clientilor).
- Asigura in mod constant performanta echipei;
- Trateaza in mod corect toti subordonatii, creeaza oportunitati de a interactiona si celebra in echipa menite sa consolideze identitatea grupului si spiritul de echipa;
- Creeaza un climat sanatos in cadrul echipei pentru ca toti membrii echipei sa lucreze la capacitatea lor maxima.
- Gandeste strategic si proiecteaza o viziune clara asupra viitorului;
- Recunoaste si apreciaza comportamente aliniate cu obiectivele si valorile X;
- Contribuie si dezvoltati relatii bazate pe incredere, contribuie si incurajeaza relatiile de colaborare in cadrul echipei.

Orientare catre client

Definitie:

Dorinta sincera de a identifica si intelege nevoile clientilor. Persoanele ce au aceasta competenta se straduiesc sa raspunda nevoilor clientilor prin oferirea si dezvoltarea de produse si servicii ce adauga valoare, si prin a determina organizatia sa coopereze in acest sens. "Clientul" poate fi definit in sens larg, incluzand si clientii interni.

Specialist

Sef Compartiment

Sef Departament

Director

PORTAL

MANAGEMENT
INSPIRAȚIE. MOTIVAȚIE. PERFORMANȚĂ.

- Clarifica nevoile si dorintele clientilor;
- Implineste cu grija asteptarile clientilor in timp util;
- Monitorizeaza gradul de satisfactie al clientilor si ii tine in permanenta la curent cu noutatile.
- Se pune in locul clientului;
- Cere feedback pentru a imbunatati serviciile oferite;
- Corecteaza problemele prompt si fara a fi defensiv.
- Obtine informatii esentiale despre clienti si le utilizeaza pentru a imbunatati produsele si serviciile;
- Dezvolta si sustine relatii de tip castig-castigi cu clientii;
- Initiaza imbunatatiri si sustine inovatia pentru a asigura servicii de calitate ridicata ce satisfac nevoile clientilor.
- Creeaza experiente pozitive pentru clienti in cadrul posibilitatilor oferite;
- Interactioneaza in mod constant cu clienti tinta si gaseste un teren comun de discutie pentru a dezvolta relatii de tip castig-castigi cu ei;
- Creeaza o cultura de excelenta in ceea ce priveste orientarea catre client.

Respect & Integritate

Definitie:

A avea o atitudine de apreciere fata de ceilalti, a actiona deschis si onest valorizand diversitatea opiniilor si dreptul la individualitate. A respecta clientii, colegii si munca celor din jur. A actiona etic si corect in munca de zi cu zi si in toate deciziile, luand decizii bazate pe principii.

Specialist

- Actioneaza etic si urmeaza politicile companiei;
- Actioneaza deschis si onest;
- Actioneaza la fel fata de toti cei din jur;
- Isi recunoaste greselile.

Sef Compartiment

- Nu tolereaza comportamentul ne-etichis iresponsabil;
- li respecta si ii apreciaza pe cei din jur in individualitatea lor;
- Face ceea ce spune.

Sef Departament

- Adera la valorile companiei atat in situatii de acalmie cat si in situatii dificile;
- Promoveaza ca valori ale echipei deschiderea si sinceritatea;
- Se asigura ca echipa sa isi tine promisiunile.

Director

- Promoveaza comportamentul etichis responsabil in mediul sau;
- Promoveaza diversitatea in mediul sau;
- Sustine deciziile benefice pentru organizatie chiar daca acestea sunt nepopulare.

Munca in echipa

Definitie:

Capacitatea de a coopera si a lucra eficient cu ceilalti, de a fi parte a unei echipe. Include disponibilitatea si abilitatea de a-si alinia comportamentul la nevoile, prioritatile si obiectivele echipei sau organizatiei. Implica un grad de maturitate emotionala si obiectivitate, atat in legatura cu propria persoana cat si cu nevoile situatiei. Acest comportament poate fi demonstrat si intre unitati de business sau functiuni.

Specialist

- Impartasese deschis opiniile si isi face cunoscute parerile;
- Cere parerea celor din jur;
- Sustine deciziile echipei si actioneaza constructiv in scopul implementarii lor.

Sef Compartiment

- Aloca oamenii in echipe diferite de lucru atunci cand este nevoie;
- Creeaza un spirit de echipa puternic si mentine moralul ridicat;
- Confrunta probleme, nu persoane.

Sef Departament

- Incurajeaza public si recunoaste munca in echipa si rezultatele de echipa;
- Creeaza mediul pentru un dialog deschis;
- Lucreaza in mod constructiv cu ceilalti chiar in situatii de "conflicte de interes" si actioneaza pentru a promova relatii bune de lucru.

Director

- Cauta in mod activ cooperarea cu ceilalti din cadrul echipei si intre functiuni pentru a aduce rezultate in companie;
- Defineste reusita in termeni de succes de echipa;
- Modeleaza o mentalitate de lucru inter-functionala si incurajeaza echipa in aceeasi directie.

Expertiza profesionala

Definitie: Manifestarea performantei la nivel superior cu privire la activitati critice pentru domeniul in care persoana activeaza. Abilitatea de a te confrunta cu succes cu activitati provocatoare si iesite din rutina. Nivelul de deschidere al unei persoane catre acumularea de noi cunostinte, abilitati, atitudini si competente pentru a-si duce munca la indeplinire si pentru a se dezvolta.

Specialist

- Aplica cunostintele si abilitatile tehnice pentru a-si duce munca la indeplinire la standarde inalte;
- Poate deprinde rapid noi abilitati si competente specifice;
- Utilizeaza oportunitatile existente pentru a-si mentine abilitatile la zi.

Sef Compartiment

- la decizii utilizand cunostintele specifice ariei sale, contribuind la realizarea obiectivelor echipei sale;
- Isi impartaseste cunostintele specifice ariei sale de activitate cu ceilalti;
- Este orientat spre a asimila noi cunostinte in domeniu si a le integra in procesele de

Sef Departament

- Are cunostinte extinse cu privire la politicile, practicile, tendintele, tehnologia si informatiile curente si ce pot sa apara in domeniul sau de activitate;
- Este interesat si cauta oportunitati de invatare in domeniul sau si intr-un alt domeniu conex;

Director

- Are cunostinte profunde in cel putin doua domenii conexe de afaceri;
- Intelege modelele operationale de afacere ale companiei;
- Promoveaza o cultura de excelenta si un mediu de invatare.

afacere din
echipa/departamentul sau.

•Creeaza un mediu de
invatare care duce la
procese eficiente si eficace.

Leadership

Definitie:

Capacitatea de a se simți confortabil în rolul de conducător al echipei și de a se preocupa de ceea ce are nevoie grupul sau pentru a face față provocărilor și a deveni tot mai eficient ca Unitate. Implică, de asemenea, conducerea și motivarea unui grup de angajați să lucreze împreună urmărind aceeași viziune, prin facilitarea unei atmosfere de comunicare deschisă, de împărtășire a informațiilor și de cooperare, pentru a îmbunătăți performanța grupului.

Specialist

Sef Compartiment

Sef Departament

Director

PORTAL

MANAGEMENT
INSPIRAȚIE. MOTIVAȚIE. PERFORMANȚĂ.

- Ofera in mod regulat feedback constructiv, motivational, pozitiv;
 - Delega eficient si ofera sustinere fiecarui subordonat in functie de nevoile acestuia;
 - Planifica si organizeaza resursele, responsabilitatile si procesele de lucru pentru atingerea obiectivelor de afacere (optimizarea proceselor de lucru, cresterea volumelor, cresterea calitatii sau pentru satisfacerea nevoilor pietei/clientilor).
- Asigura in mod constant performanta echipei;
 - Trateaza in mod corect toti subordonatii, creeaza oportunitati de a interactiona si celebra in echipa meritele sa consolideze identitatea grupului si spiritul de echipa;
 - Creeaza un climat sanatos in cadrul echipei pentru ca toti membrii echipei sa lucreze la capacitatea lor maxima.
- Gandeste strategic si proiecteaza o viziune clara asupra viitorului;
 - Recunoaste si apreciaza comportamente aliniate cu obiectivele si valorile X;
 - Contribuie si dezvolta relatii bazate pe incredere, contribuie si incurajeaza relatiile de colaborare in cadrul echipei