

Профиль компетенций *Консультант*

Паутинка

Консультант
Компетенции
Клиентоориентированность
Нацеленность на результат
Эмоциональный баланс
Лояльность к Компании
Открытость новому
Принятие решений
Коммуникация и влияние



Профиль компетенций *Консультант*

Содержание

Компетенция	Индикаторы
Клиентоориентированность	Сервисное поведение с внешним клиентом
Нацеленность на результат	Целеустремленность
	Ответственность за результат
	Настойчивость в достижении целей
Эмоциональный баланс	Стрессоустойчивость
	Решение конфликтов
Лояльность к Компании	Вовлеченность в работу
	Работа в команде
Принятие решений	Самостоятельность
	Своевременность
Открытость новому	Скорость принятия изменений
	Иновативность
	Саморазвитие
Коммуникация и влияние	Самопрезентация
	Построение отношений
	Навыки убеждения

Профиль компетенций *Консультант*

Компетенция «Клиентоориентированность»

Клиентоориентированно
сть

**Сервисное
поведение с
внешним клиентом**

Вежлив, доброжелателен по отношению к клиенту, стремится выявить потребность и удовлетворить ее точно и качественно, использует все доступные сервисы исходя из потребности клиента и действующей технологии (демонстрация-примерка, резерв, ИМ, кредит, рассрочка, скидка УМ, мастер, трейд ин), участвует в формировании лояльности клиента к бренду АДАМАС.

Профиль компетенций *Консультант*

Компетенция «Нацеленность на результат»

Нацеленность на результат

Целеустремленность

Инициативный, четко видит цели и образ результата, к которому хочет прийти сам/привести команду. Ставит перед собой амбициозную, но реалистичную цель. Вовлечен в задачи территории, обеспечивает вовлеченность в них всей команды.

Настойчивость в достижении целей

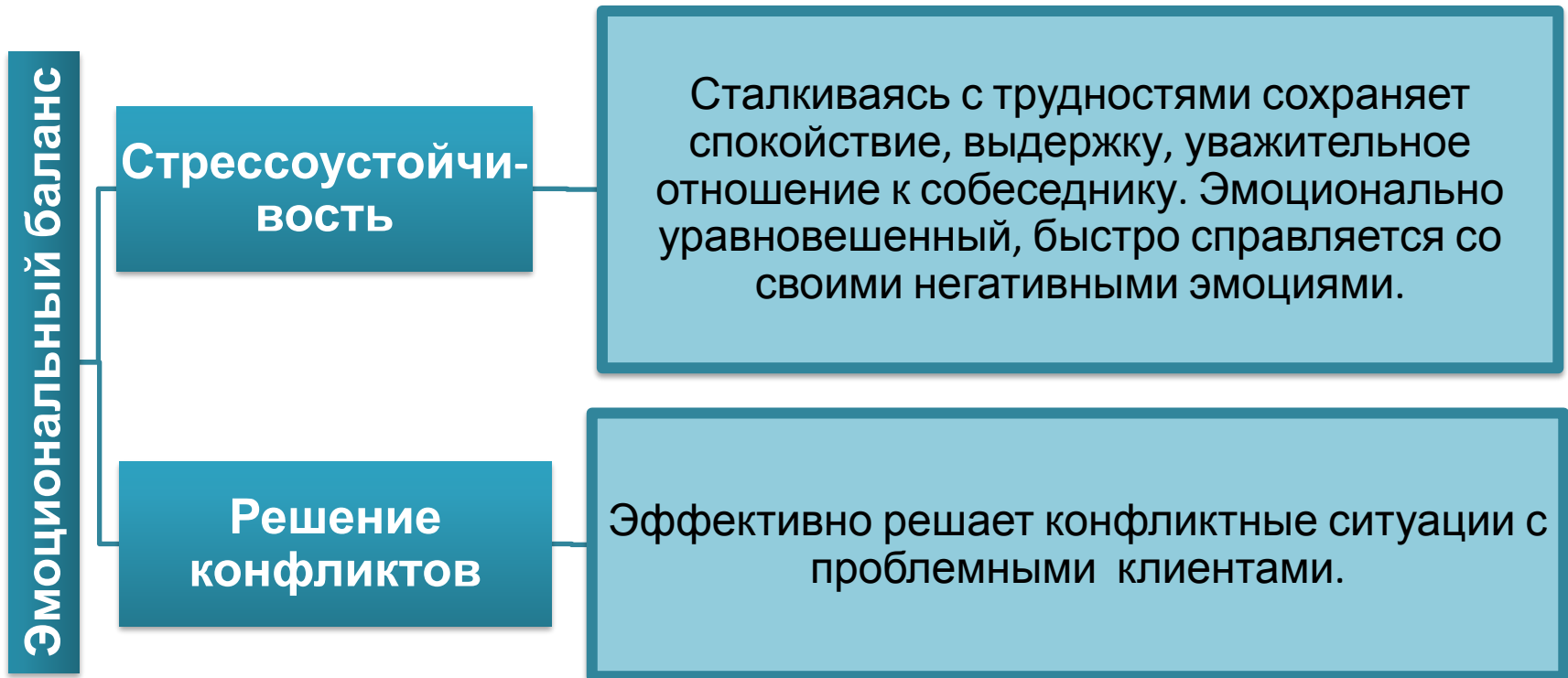
Энергично и настойчиво преодолевает препятствия на пути. Делает для достижения цели больше, чем требуется. В случае неудачи, не отступает от цели, ищет способы как добиться лучших показателей. Ориентируется на превышение изначальных требований к результату.

Ответственность за результат

Берет на себя ответственность за сроки и качество собственной работы и своей команды. Точно, адекватно ситуации видит недоработки и упущения в собственных действиях. Признает допущенные в работе ошибки.

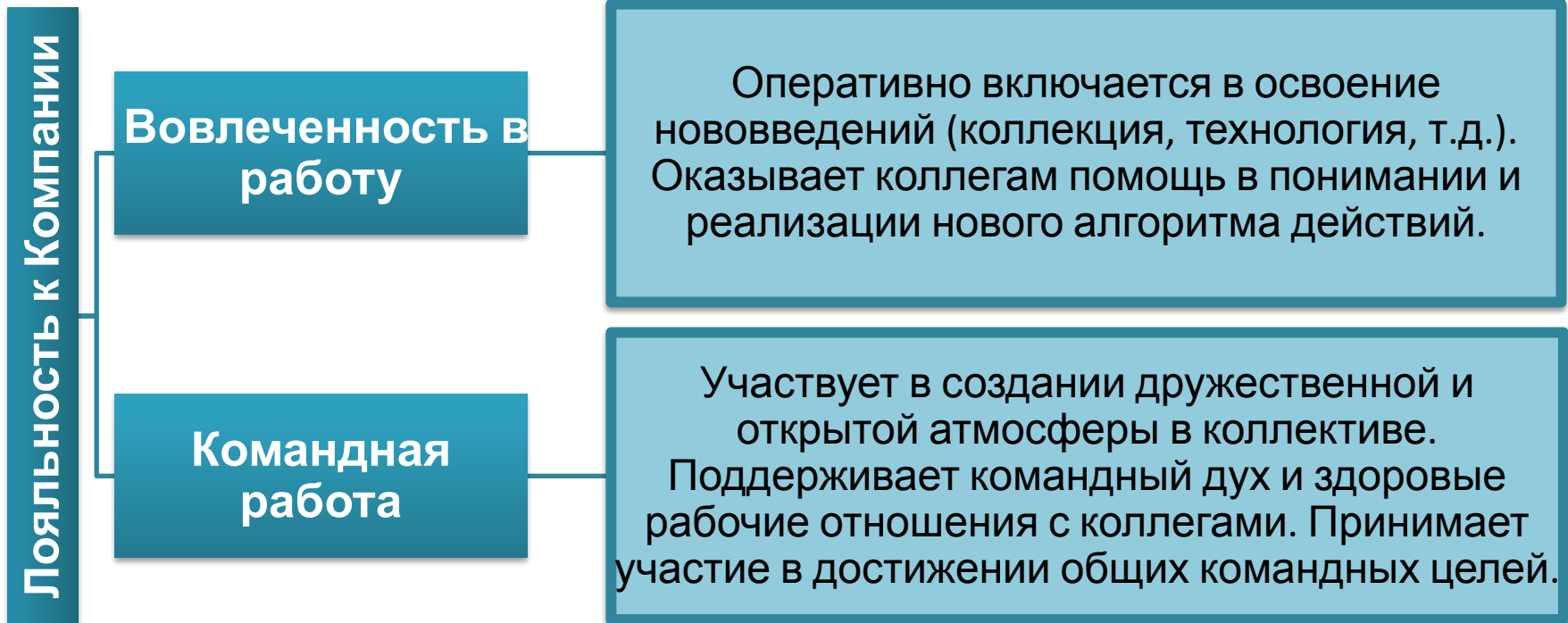
Профиль компетенций *Консультант*

Компетенция «Эмоциональный баланс»



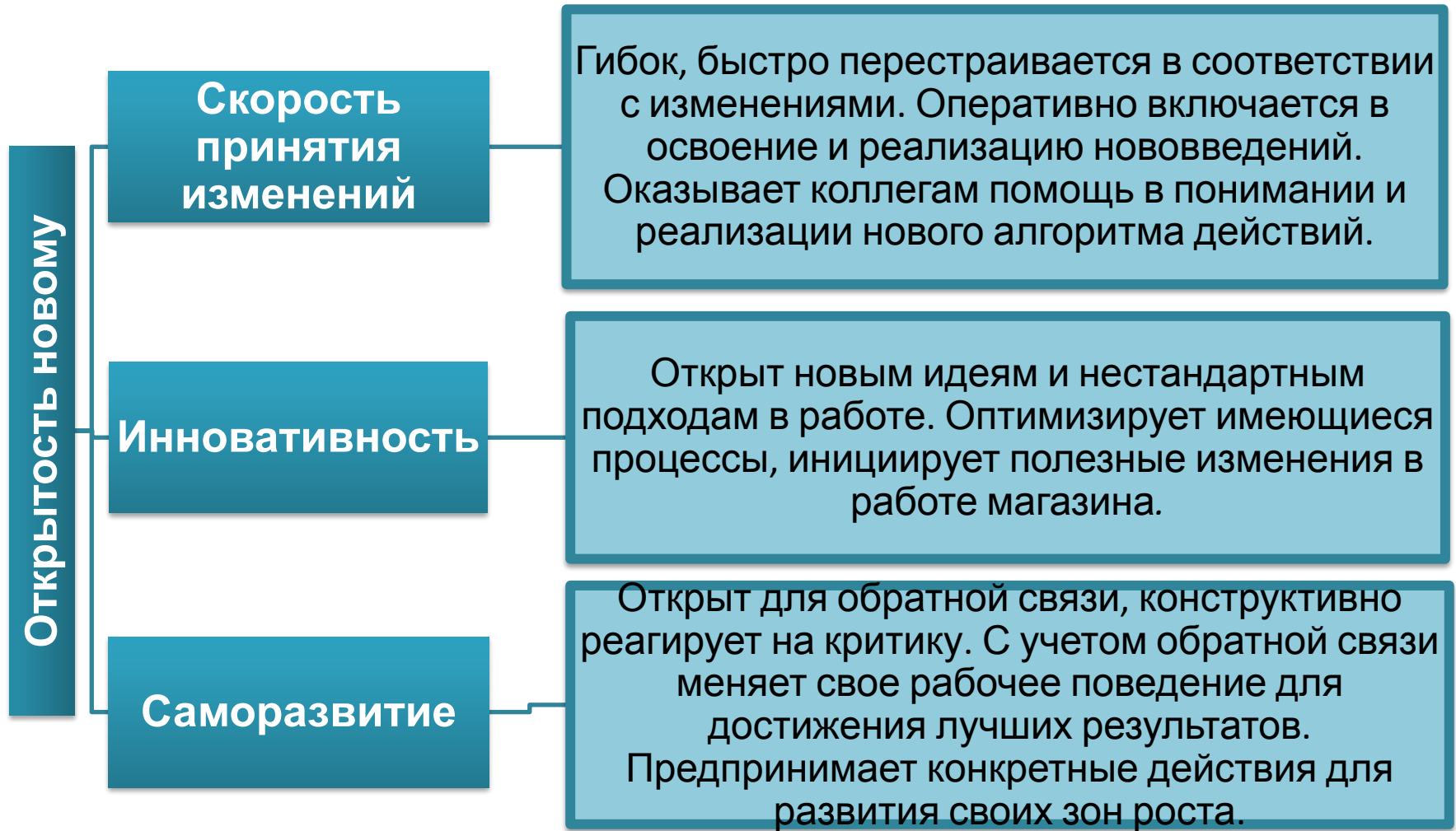
Профиль компетенций *Консультант*

Компетенция «Лояльность к Компании»



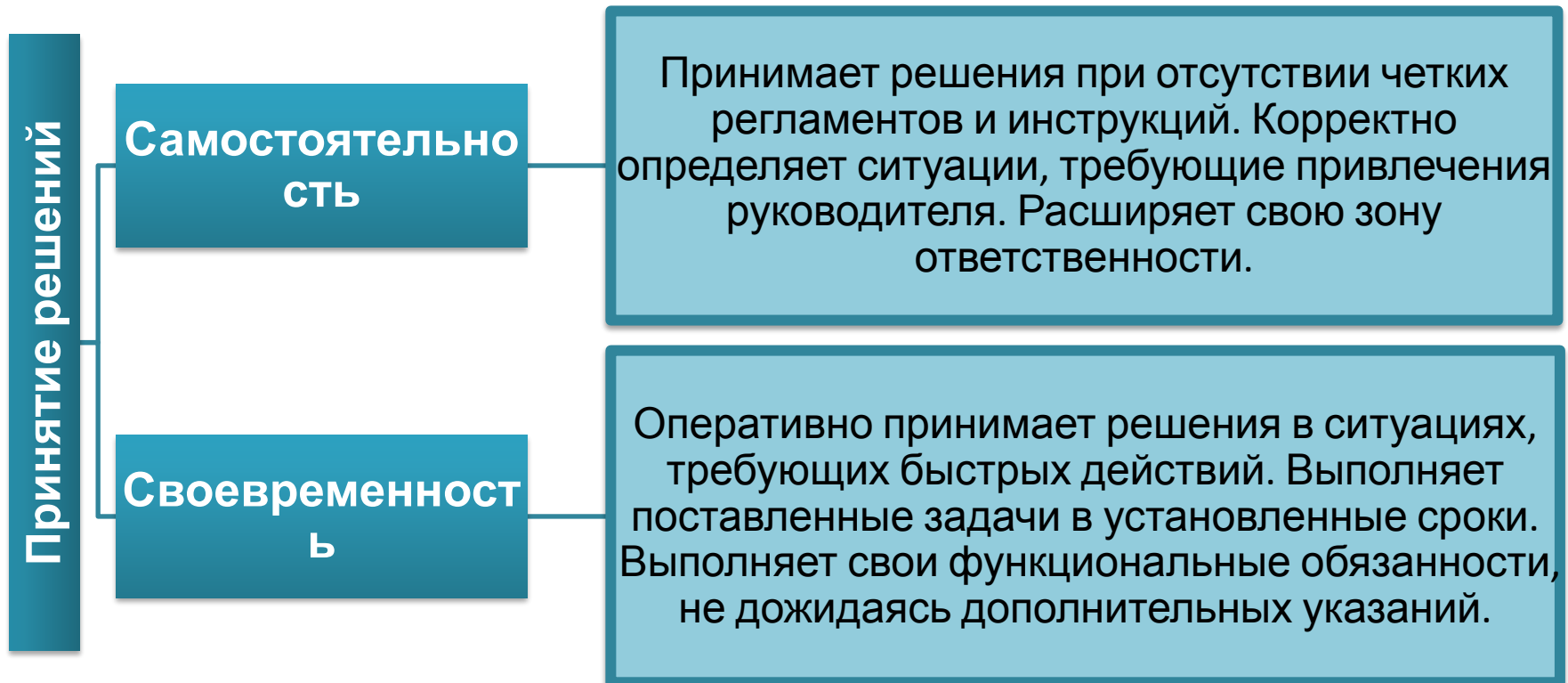
Профиль компетенций *Консультант*

Компетенция «Открытость новому»



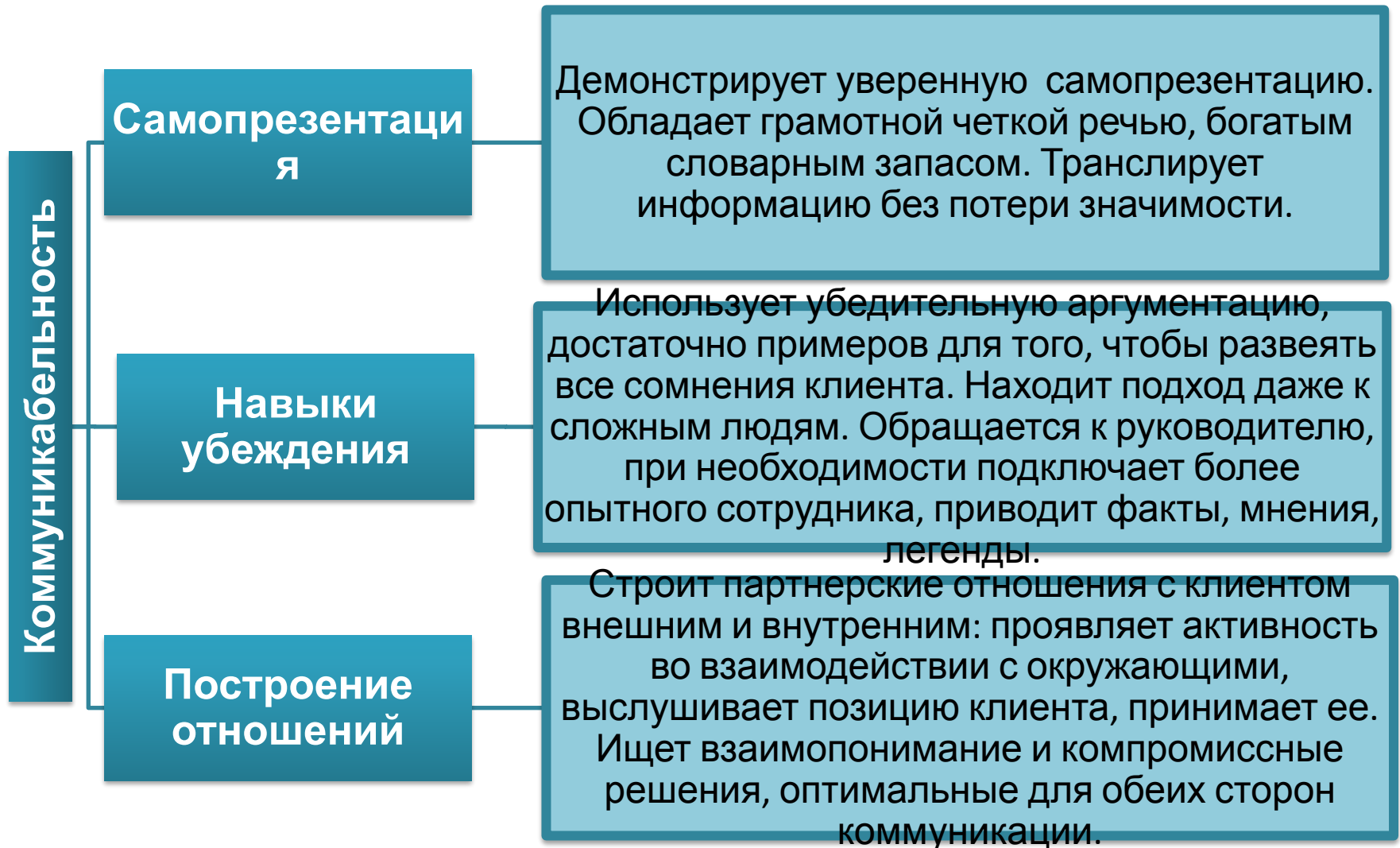
Профиль компетенций *Консультант*

Компетенция «Принятие решений»



Профиль компетенций *Консультант*

Компетенция «Коммуникация и влияние»



Профиль компетенций *Консультант*

Шкала оценок

4 уровень – **Мастерство**

Является экспертом в своей области.

3 уровень –

Профессионализм

Уверенный навык применения компетенции.

2 уровень – **Развитие**

Начальный уровень навыка. Сотрудник находится в процессе развития данной компетенции.

1 уровень –

Несоответствие

Навык отсутствует или только формируется. Компетенция не проявляется даже при решении простых и хорошо

