



Tomasz Nowak

Projekt Demonstracyjny

Badanie kompetencji - raport indywidualny

2015-09-01 - 2015-09-20



Competence Game™

Tomasz Nowak

Projekt Demonstracyjny

Badanie kompetencji - raport indywidualny

2015-09-01 - 2015-09-20

Jak czytać raport?

Poniższy raport jest opisem 3 diagnozowanych przez grę Archipelago obszarów kompetencyjnych oraz stopnia ich natężenia osiągniętego przez badaną osobę. Są to Orientacja na cel, Myślenie systemowe i Orientacja na klienta.

Czym jest kompetencja?

Jest to pojęcie stworzone, aby możliwe było opisywanie, ocena i rozwój szerokokoruzumianych kwalifikacji zawodowych kandydata lub pracownika. Kompetencja składa się z trzech komponentów - jest to wiedza, umiejętności i postawa w danym obszarze. Jeśli te trzy składniki posiadają wystarczająco wysokie natężenie to pozwalają na efektywne wykonywanie obowiązków. Wiedza to posiadane informacje - wiem, czym się zajmuję, umiejętności to tak zwana wiedza proceduralna - potrafię wykonywać swoje obowiązki i wreszcie postawa to gotowość do wykorzystywania swojej wiedzy i umiejętności, aby wykonywać swoje zadania jak najlepiej. Każdy z diagnozowanych przez Archipelago obszarów kompetencyjnych oraz każda z kompetencji składa się właśnie z tych trzech elementów, dzięki czemu narzędzie mierzy nie tylko wiedzę, czy umiejętności, ale także chęć ich wykorzystania, którą osoba zaprezentowała w czasie rozgrywki.

Każdy obszar kompetencyjny opisywany w raporcie składa się z mniejszych części, czyli kompetencji.

Zarówno obszary kompetencyjne jak i kompetencje są mierzone na skali 9-stopniowej. Stopnie te, aby ułatwić odczytywanie raportu występują na 3. stopniach natężenia. Jest to natężenie niskie (stopnie od 1-3), średnie (stopnie 4-6) i wysokie (stopnie 7-9). Dzięki takiemu podziałowi otrzymujemy informacje jakie jest natężenie danej kompetencji u osoby badanej. Możliwe jest również porównanie dwóch lub większej liczby osób, które posiadają to samo natężenie na poziomie kompetencji lub obszaru kompetencyjnego, ponieważ mogą się one różnić stopniem na skali. Przykładowo, dwie osoby mogą posiadać średnie natężenie obszaru kompetencyjnego Orientacja na cel, ale jedna z nich otrzymała ocenę 4, a druga 6 na skali 9-stopniowej.

Dlaczego wiedza o natężeniu kompetencji ma znaczenie?

Ponieważ kompetencje są niezbędne, aby pracownik mógł efektywnie działać w swoim środowisku pracy, jednocześnie są zmienne, elastyczne i mogą być rozwijane przez całe życie. Aby móc je rozwijać kluczowa jest diagnoza obecnego stopnia natężenia i wiedza o tym jakie natężenie jest potrzebne na zajmowanym stanowisku.



Tomasz Nowak

Projekt Demonstracyjny

Badanie kompetencji - raport indywidualny

2015-09-01 - 2015-09-20



Definiowanie i osiągnięcie celów

Natężenie średnie

Osoba zna i rozumie wybrane przez siebie cele. Zdarza się, że podejmuje działania, umożliwiające ich osiągnięcie. Nie zawsze realizuje działania w najbardziej efektywny sposób.



Myślenie systemowe

Natężenie wysokie

Osoba na tym poziomie, w większości sytuacji ma tendencję do myślenia w szerokiej perspektywie, opartego na sprawnym poszukiwaniu informacji, logicznej analizie faktów oraz dostrzeganiu istniejących powiązań pomiędzy nimi. Zwykle na tej podstawie podejmuje spójne i racjonalnie uzasadnione decyzje.



Orientacja na klienta

Natężenie średnie

Osoba z tym wynikiem, w części sytuacji dąży do poznania i zaspokojenia potrzeb klientów w oparciu o dobre relacje i satysfakcjonujące obie strony korzyści.



Tomasz Nowak

Projekt Demonstracyjny

Badanie kompetencji - raport indywidualny

2015-09-01 - 2015-09-20

DEFINIOWANIE I OSIĄGANIE CELÓW

Osoba zna i rozumie wybrane przez siebie cele. Zdarza się, że podejmuje działania, umożliwiające ich osiągnięcie. Nie zawsze realizuje działania w najbardziej efektywny sposób.

Znajomość własnych celów



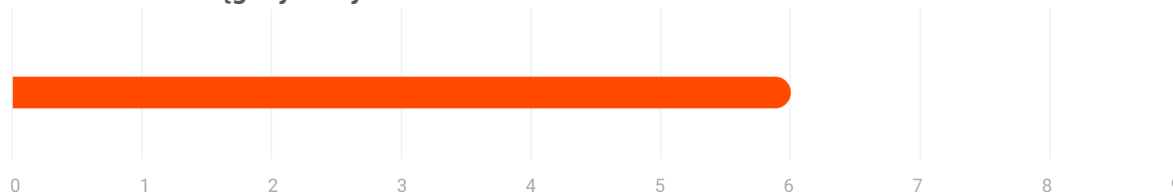
Planowanie i podejmowanie działań w oparciu o cele



Wytrwałe dążenie do realizacji wyznaczonych celów



Realna ocena osiągniętych wyników



Tomasz Nowak

Projekt Demonstracyjny

Badanie kompetencji - raport indywidualny

2015-09-01 - 2015-09-20

ZNAJOMOŚĆ WŁASNYCH CELÓW

4/9

Osoba, która uzyskała taki wynik, w umiarkowanym stopniu koncentruje się na celu realizowanego zadania. Zdarzają się sytuacje, w których rozpoczyna ona realizację zadania bez znajomości celu. Wystarczy, że zna część celów, które zostały przed nią postawione, ale nie wkłada wysiłku, aby zapamiętać je wszystkie. Stosunkowo często stara się, aby wybrać cele z dostępnych informacji. W niektórych sytuacjach kładzie nacisk na zapamiętanie wielu różnych typów celów. Na pytanie co jej celem, umiarkowanie często potrafi udzielić na nie odpowiedzi. Znajomość celu podejmowanych działań jest dla niej dość istotna, ale nie kluczowa, aby móc zrealizować zadanie. W niektórych sytuacjach odczuje ona dyskomfort, jeśli brakuje celu lub jest niewystarczająco jasno określony. Może to blokować podjęcie działania lub powodować stres i frustrację.



Średnie natężenie tej kompetencji u pracownika sprawdzi się w Twojej organizacji, jeśli potrzebujesz osoby, która:

- Dobrze poradzi sobie na stanowisku na którym konieczny jest średni poziom samodzielności na etapie poszukiwania celów, wyznaczania sobie celów oraz dążenia do ich właściwego zrozumienia.
- Dobrze poradzi sobie w zespole, którego menedżer wymaga częściowo samodzielnego ustalania celów.
- Dobrze poradzi sobie w sytuacjach, w których otrzyma konkretne zadanie do wykonania, bez odwołania się do celu nadrzędnego.

Kiedy osoba o tym profilu będzie potrzebowała wsparcia?

- W części sytuacji, w których brak jest jasno określonego celu, występuje wiele sprzecznych lub równoległych celów.
- W sytuacji częstych zmian celu, gdy nie wiadomo, który z celów jest aktualny lub priorytetowy.
- W niektórych sytuacjach zmiany, transformacji organizacji lub braku informacji.



Tomasz Nowak

Projekt Demonstracyjny

Badanie kompetencji - raport indywidualny

2015-09-01 - 2015-09-20

PLANOWANIE I PODEJMOWANIE DZIAŁAŃ W OPARCIU O CELE

4/9

Osoba z takim wynikiem, planuje wybraną część działań na podstawie celów, które zostały przed nią postawione, a następnie podejmuje działania, które są w pewnym stopniu zgodne z założonym planem. Zdarza się, że podejmuje działania, które nie zostały wcześniej zaplanowane, co pozwala jej na większą elastyczność w działaniu. W przypadku zadań, które zostały przez nią zaplanowane, wzrasta jej skuteczność w realizacji celów. W niektórych sytuacjach monitoruje, czy podejmowane działania są zgodne z wyznaczonym planem i czy zbliżają ją do jego wykonania. Zdarza się, że poszukuje informacji w jakim stopniu realizuje plan, a w jakim został on zmodyfikowany. W niektórych przypadkach wie, które działania wchodzą w zakres planu, a które poza niego wykraczają. Umiarkowanie często ma świadomość tego, w jaki sposób modyfikacja planu przekłada się na zmianę kolejnych działań, a co za tym idzie - realizację celu.



Średnie natężenie tej kompetencji u pracownika sprawdzi się w Twojej organizacji, jeśli potrzebujesz osoby, która:

- Dobrze poradzi sobie na stanowisku na którym konieczny jest średni poziom samodzielności na etapie planowania swoich działań w oparciu o cele, które zostały jej postawione.
- Dobrze poradzi sobie w zadaniach/projektach, które wymagają zarówno dokładnego zaplanowania, jak i elastycznej zmiany sposobu działania.
- Dobrze poradzi sobie na stanowisku na którym konieczny jest średni poziom samodzielności na etapie monitorowania zaplanowanych działań.
- Dobrze poradzi sobie w zespole, którego menadżer wymaga samodzielnego planowania i monitorowania części działań.

Kiedy osoba o tym profilu będzie potrzebowała wsparcia?

- W części sytuacji, w których konieczne jest działanie w sposób niezaplanowany i elastyczne dopasowywanie się do sytuacji. Niekiedy w przypadku częstych zmian priorytetów, które pociągają za sobą konieczność ponownej modyfikacji planu lub wręcz intuicyjnej reakcji bez tworzenia nowego harmonogramu działań.



Tomasz Nowak

Projekt Demonstracyjny

Badanie kompetencji - raport indywidualny

2015-09-01 - 2015-09-20

WYTRWAŁE DĄŻENIE DO REALIZACJI WYZNACZONYCH CELÓW

8/9

Osoba o tym profilu wytrwale dąży do realizacji celów, które sama sobie wyznaczyła lub zostały jej wyznaczone. Jest zmotywowana do ich realizacji i w niewielkim stopniu potrzebuje być motywowana (np. przez przełożonego). Zwykle podejmuje różnorodne działania i dopasowuje je do bieżącej sytuacji. Potrafi wybrać z puli możliwych działań te, które w najefektywniejszy sposób zbliżają ją do realizacji celu. Na ogół jest elastyczna przy jednoczesnym konsekwentnym i nieprzypadkowym działaniu. W większości przypadków analizuje swoje działania i ich efektywność pod kątem ich przydatności w realizacji celu. Charakteryzuje ją dążenie do zrozumienia sytuacji. Jej wytrwałość w realizacji celów powoduje, że większość z nich udaje jej się osiągnąć.



Wysokie natężenie tej kompetencji u pracownika sprawdzi się w Twojej organizacji, jeśli potrzebujesz osoby, która:

- Bardzo dobrze poradzi sobie na stanowisku na którym konieczne jest wytrwałe i samodzielne dążenie do realizacji celów.
- Bardzo dobrze poradzi sobie w zespole, którego menedżer wymaga wytrwałego i samodzielnego dążenia do realizacji celów bez dodatkowego motywowania pracownika.
- Bardzo dobrze poradzi sobie w realizacji wieloetapowych, długoterminowych projektów i zadań, które nie wpływają na szybką gratyfikację.

Kiedy osoba o tym profilu będzie potrzebowała wsparcia?

- W sytuacjach, w których z powodów od niej niezależnych nie może dokończyć zadania, co może powodować frustrację i stres.
- W sytuacjach, kiedy często otrzymuje do wykonania zadania, które odciągają ją od realizacji wcześniej zaplanowanych działań.



Tomasz Nowak

Projekt Demonstracyjny

Badanie kompetencji - raport indywidualny

2015-09-01 - 2015-09-20

REALNA OCENA OSIĄGANÝCH WYNIKÓW

6/9

Osoba z takim wynikiem umiarkowanie często porównuje stopień realizacji celów z wcześniej założonym planem i w efekcie nie zawsze potrafi adekwatnie ocenić poziom ich realizacji.



Średnie natężenie tej kompetencji u pracownika sprawdzi się w Twojej organizacji, jeśli potrzebujesz osoby, która:

- Dobrze poradzi sobie na stanowisku, na którym konieczna jest umiarkowana samodzielność w ocenie postępów realizowanych celów i etapów projektu.
- Dobrze poradzi sobie w zespole, którego menedżer jedynie częściowo wymaga samodzielnej oceny realizacji celów i etapów projektu.
- W realizacji zadań, których postępy można ocenić jedynie procentowo, a brak w nich konkretnych kamieni milowych do odhaczenia.

Kiedy osoba o tym profilu będzie potrzebowała wsparcia?

- W sytuacjach, w których realna ocena postępów jest kluczowa dla sukcesu danego projektu.
- W ocenie stopnia realizacji planu, który w międzyczasie uległ zmianie.



Tomasz Nowak

Projekt Demonstracyjny

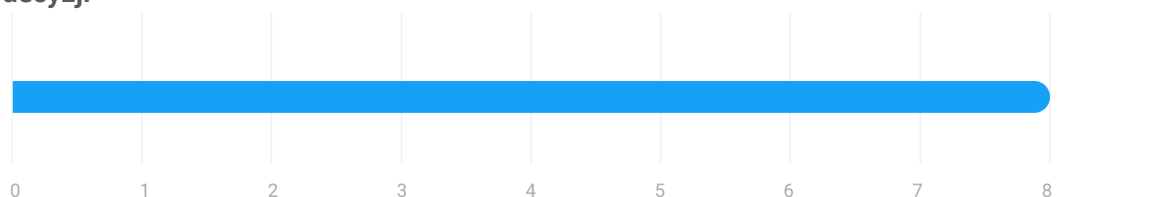
Badanie kompetencji - raport indywidualny

2015-09-01 - 2015-09-20

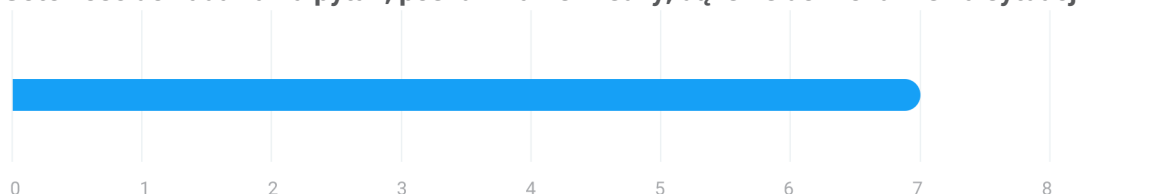
MYŚLENIE SYSTEMOWE

Osoba na tym poziomie, w większości sytuacji ma tendencję do myślenia w szerokiej perspektywie, opartego na sprawnym poszukiwaniu informacji, logicznej analizie faktów oraz dostrzeganiu istniejących powiązań pomiędzy nimi. Zwykle na tej podstawie podejmuje spójne i racjonalnie uzasadnione decyzje.

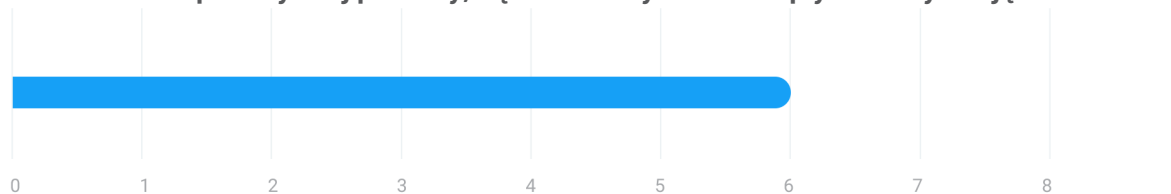
Dostrzeganie zależności, wyciąganie logicznych wniosków oraz podejmowanie racjonalnych decyzji



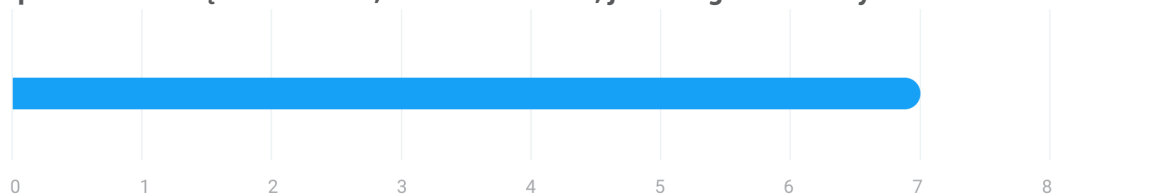
Gotowość do zadawania pytań, poszukiwanie wiedzy, dążenie do zrozumienia sytuacji



Prezentowanie proaktywnej postawy, dążenie do wywierania wpływu na sytuację i otoczenie



Rozpatrywanie zagadnień w różnych perspektywach czasowych, podejmowanie działań w oparciu o analizę ich skutków, zarówno krótko-, jak i długoterminowych



Tomasz Nowak

Projekt Demonstracyjny

Badanie kompetencji - raport indywidualny

2015-09-01 - 2015-09-20

DOSTRZEGANIE ZALEŻNOŚCI, WYCIĄGANIE LOGICZNYCH WNIOSKÓW ORAZ PODEJMOWANIE RACJONALNYCH DECYZJI

8/9

Przed rozpoczęciem zadania osoba o tym wyniku, zwykle potrzebuje zrozumieć jego kontekst, dlatego analizuje dostępne informacje, nadaje im priorytet i wyciąga z nich wnioski. Bardzo dobrze radzi sobie z informacjami, które nie są podane wprost lub jest ich wiele. Dostrzega większość zależności między dostarczonymi informacjami, zwykle potrafi je przeanalizować, wyciągnąć z nich logiczne i adekwatne wnioski. Na ogół na ich podstawie podejmuje racjonalne decyzje, których efektem jest wybór odpowiednich w danej sytuacji działań. W większości przypadków osoba ta, potrafi również dzielić większe elementy dostarczanych jej informacji na mniejsze części, które są jej potrzebne, aby zrozumieć sytuację lub podjąć decyzję.



Wysokie natężenie tej kompetencji u pracownika sprawdzi się w Twojej organizacji, jeśli potrzebujesz osoby, która:

- Bardzo dobrze poradzi sobie na stanowisku (lub realizując projekt), na którym konieczne jest radzenie sobie z wieloma informacjami, często niejasnymi lub sprzecznymi oraz duże znaczenie ma ich samodzielna priorytetyzacja.
- Bardzo dobrze poradzi sobie na stanowisku, na którym konieczne jest podejmowanie decyzji w sytuacji niejasności, wielości danych oraz na podstawie tych decyzji wybieranie adekwatnych działań.
- Bardzo dobrze poradzi sobie w działaniach prowadzonych w wielu równoległych projektach.
- Bardzo dobrze poradzi sobie w zespole, którego menedżer deleguje zadania na wysokim poziomie ogólności i wymaga samodzielności w radzeniu sobie z takimi zadaniami, samodzielnego analizowania informacji, wyciągania wniosków i podejmowania na ich podstawie decyzji.

Kiedy osoba o tym profilu będzie potrzebowała wsparcia?

- W sytuacjach, w których otrzymuje do realizacji jedynie wycinek zadania i nie jest informowana o jego kontekście, celu w jakim je wykonuje, zależności z nim związanych.
- W sytuacjach, w których nie posiada informacji potrzebnych do pełnego zrozumienia sytuacji, co może uniemożliwić jej rozpoczęcie realizacji działania.



Tomasz Nowak

Projekt Demonstracyjny

Badanie kompetencji - raport indywidualny

2015-09-01 - 2015-09-20

GOTOWOŚĆ DO ZADAWANIA PYTAŃ, POSZUKIWANIE WIEDZY, DĄŻENIE DO ZROZUMIENIA SYTUACJI

7/9

Osoba z takim wynikiem, w większości przypadków docenia wartość posiadanej wiedzy. Dostrzega jej znaczenie dla rozumienia sytuacji oraz realizowanych działań. Zwykle świadomie wykorzystuje posiadane zasoby, aby tę wiedzę poszerzyć. Korzysta ze wszystkich dostępnych źródeł informacji, zbiera je także od innych. Zadaje im pytania, skupiając się na tych, które w najbardziej efektywny sposób dostarczą jej niezbędnych informacji. Wkłada duży wysiłek w poszukiwanie informacji również ze źródeł, które nie są oczywiste lub są trudniej dostępne.



Wysokie natężenie tej kompetencji u pracownika sprawdzi się w Twojej organizacji, jeśli potrzebujesz osoby, która:

- Bardzo dobrze poradzi sobie na stanowisku, na którym konieczne jest ciągłe poszukiwanie nowych informacji, zarówno przed rozpoczęciem zadania, jak i w jego trakcie.
- Bardzo dobrze poradzi sobie na stanowisku, na którym będzie miała możliwość poszukiwania wiedzy, korzystania z różnych źródeł informacji i samodzielnego ich doboru.
- Bardzo dobrze poradzi sobie w zespole, w którym menedżer wymaga samodzielności w zdobywaniu informacji potrzebnych do realizacji odelegowanych zadań.

Kiedy osoba o tym profilu będzie potrzebowała wsparcia?

- W sytuacjach, w których nie ma możliwości zdobycia informacji potrzebnych do pełnego zrozumienia sytuacji, co może uniemożliwić jej rozpoczęcie realizacji zadania.
- W sytuacji ograniczonego dostępu do wszystkich źródeł informacji (np. niepełna dostępność przełożonego).
- W zadaniach innowacyjnych, na temat których nie ma wielu dostępnych informacji i konieczne jest działanie w sytuacji ograniczonej liczby danych.



Tomasz Nowak

Projekt Demonstracyjny

Badanie kompetencji - raport indywidualny

2015-09-01 - 2015-09-20

PREZENTOWANIE PROAKTYWNEJ POSTAWY, DĄŻENIE DO WYWIERANIA WPŁYWU NA SYTUACJĘ I OTOCZENIE

6/9

Dla osoby z takim wynikiem, umiarkowanie ważne jest realne wywieranie wpływu na sytuację i otoczenie. Czasami podejmuje ona decyzje oraz wybiera działania, które wpływają na zmianę sytuacji. Zdarza się, że woli ona konkretne polecenia dotyczące wykonania jakiegoś zadania, niż możliwość wychodzenia z inicjatywą i samodzielne tworzenie rozwiązań. W umiarkowanym stopniu wykorzystuje posiadane informacje i zasoby, aby zwiększyć możliwości i zasięg swojego działania w przyszłości. W części przypadków aktywnie poszukuje dostępu do potrzebnych jej zasobów służących do realizacji celu.



Średnie natężenie tej kompetencji u pracownika sprawdzi się w Twojej organizacji, jeśli potrzebujesz osoby, która:

- Dobrze poradzi sobie na stanowisku lub w projekcie, w którym przynajmniej częściowo będzie miała możliwość realnego wpływu na sytuację, realizowane zadania oraz przebieg projektu.
- Dobrze poradzi sobie na stanowisku, na którym wymagany jest umiarkowany poziom samodzielności w podejmowaniu decyzji i realizacji działań. Będzie umiała samodzielnie podejmować decyzje, ale także wykonywać polecenia innych osób.
- Dobrze poradzi sobie w zespole, w którym menedżer przekazuje zadania do wykonania w sposób pozostawiający pracownikowi umiarkowany stopień dowolności co do sposobu jego wykonania.

Kiedy osoba o tym profilu będzie potrzebowała wsparcia?

- Niekiedy w momentach, w których nie ma możliwości realnego wpływu na sytuację, realizowane zadania oraz przebieg projektu.
- Gdy otrzymuje do realizacji zadania bez możliwości przynajmniej częściowego decydowania w jaki sposób ma je wykonać.
- Gdy nie ma dostępu i nie może zdobyć zasobów potrzebnych jej do realizacji powierzonego zadania.



Tomasz Nowak

Projekt Demonstracyjny

Badanie kompetencji - raport indywidualny

2015-09-01 - 2015-09-20

ROZPATRYWANIE ZAGADNIEŃ W RÓŻNYCH PERSPEKTYWACH CZASOWYCH, PODEJMOWANIE DZIAŁAŃ W OPARCIU O ANALIZĘ ICH SKUTKÓW, ZARÓWNO KRÓTKO-, JAK I DŁUGOTERMINOWYCH

7/9

Osoba z takim wynikiem analizując potencjalne działania, zwykle bierze pod uwagę zarówno ich krótko-, jak i długoterminowe skutki. W większości przypadków uwzględnia wszystkie posiadane informacje, które mogą pozwolić jej zrozumieć zarówno pozytywne, jak i negatywne konsekwencje podejmowanych decyzji. Na ogół potrafi trafnie oszacować ryzyko oraz rozumie, które z podejmowanych działań mogą być zbyt ryzykowane lub zachowawcze.



Wysokie natężenie tej kompetencji u pracownika sprawdzi się w Twojej organizacji, jeśli potrzebujesz osoby, która:

- Bardzo dobrze poradzi sobie na stanowisku lub w projekcie, w którym konieczna jest analiza realizowanych zadań z uwzględnieniem różnych perspektyw, a także skutków podejmowanych działań, zarówno pozytywnych, jak i negatywnych.
- Bardzo dobrze poradzi sobie na stanowisku, na którym wymagana jest umiejętność adekwatnej oceny ryzyka wynikającego z podejmowanych działań.

Kiedy osoba o tym profilu będzie potrzebowała wsparcia?

- W sytuacjach, w których narzuca się jej sposób analizy realizowanych zadań z uwzględnieniem tylko jednej perspektywy (krótko- lub długoterminowej).
- W projektach, w których podejmowane są decyzje i działania, które z perspektywy osoby mogą się wydawać zbyt ryzykowne lub zbyt zachowawcze.



Tomasz Nowak

Projekt Demonstracyjny

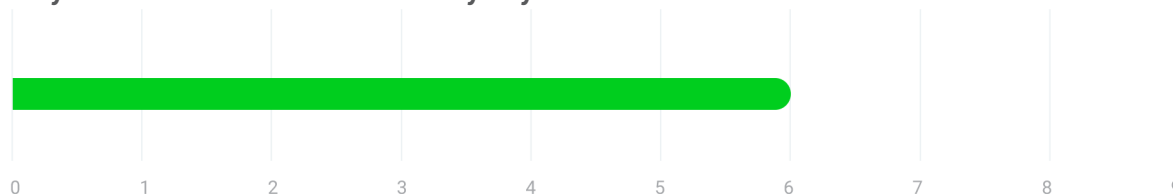
Badanie kompetencji - raport indywidualny

2015-09-01 - 2015-09-20

ORIENTACJA NA KLIENTA

Osoba z tym wynikiem, w części sytuacji dąży do poznania i zaspokojenia potrzeb klientów w oparciu o dobre relacje i satysfakcjonujące obie strony korzyści.

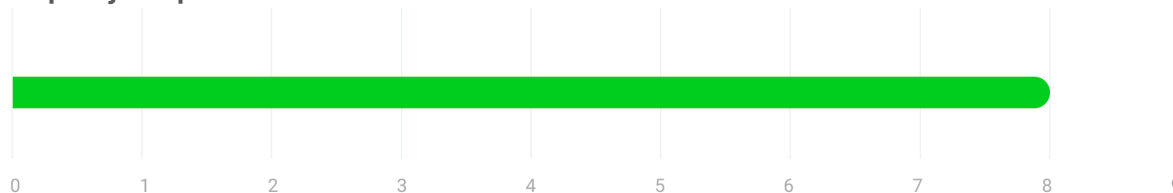
Pozyskiwanie i aktualizowanie wiedzy o rynku



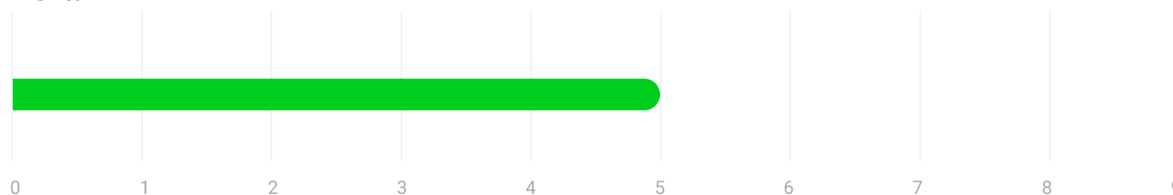
Badanie i doprecyzowywanie potrzeb klienta



Zaspokajanie potrzeb klienta



Pozytywne nastawienie do klienta, chęć współpracy, branie odpowiedzialności za satysfakcję klienta



Tomasz Nowak

Projekt Demonstracyjny

Badanie kompetencji - raport indywidualny

2015-09-01 - 2015-09-20

POZYSKIWANIE I AKTUALIZOWANIE WIEDZY O RYNKU

6/9

Wiedza o rynku w umiarkowanym stopniu stanowi dla osoby z tym wynikiem istotny element w podejmowaniu decyzji. Jest jedynie częściowo zainteresowana tym, w jaki sposób działa rynek na którym funkcjonuje jej organizacja i zdarza się, że podejmuje działania, które mogą jej tych informacji dostarczyć. Stosunkowo aktywnie poszukuje wiedzy o rynku, wykorzystuje w tym celu część dostępnych źródeł. Stosunkowo często analizuje pozyskane informacje i wykorzystuje je w przyszłych działaniach.



Średnie natężenie tej kompetencji u pracownika sprawdzi się w Twojej organizacji, jeśli potrzebujesz osoby, która:

- Dobrze poradzi sobie na stanowisku, na którym, aby zaspokoić potrzeby klienta jedynie w niektórych przypadkach, konieczne jest poszukiwanie wiedzy o rynku na którym funkcjonuje organizacja.
- Dobrze poradzi sobie na stanowisku, na którym wiedza o rynku jest potrzebna, aby stworzyć produkt lub usługę dopasowaną do potrzeb klienta w umiarkowanym stopniu.

Kiedy osoba o tym profilu będzie potrzebowała wsparcia?

- Częściowo w przypadkach, w których znaczenie wiedzy o rynku jest deprecjonowane w procesie zaspokajania potrzeb klienta lub tworzenia produktów/usług dopasowanych do jego potrzeb.
- W niektórych sytuacjach, w których nie może wykorzystać zdobytej wiedzy o rynku.



Tomasz Nowak

Projekt Demonstracyjny

Badanie kompetencji - raport indywidualny

2015-09-01 - 2015-09-20

BADANIE I DOPRECYZOWYWANIE POTRZEB KLIENTA

5/9

Osoba o tym profilu wkłada umiarkowany wysiłek w budowanie relacji z klientem. Nie zawsze dostrzega, że klienci różnią się pod kątem potrzeb. W niektórych sytuacjach rozumie specyficzne potrzeby klienta w zakresie formy komunikacji. Zdarza się, że dba, aby sposób komunikacji był do niego dopasowany.



Średnie natężenie tej kompetencji u pracownika sprawdzi się w Twojej organizacji, jeśli potrzebujesz osoby, która:

- Dobrze poradzi sobie na stanowisku (sprzedając produkt lub usługę), na którym umiarkowanie ważne jest budowanie relacji z klientem.
- Dobrze poradzi sobie na stanowisku lub w projekcie, w którym umiarkowanie ważne jest rozumienie specyficznych potrzeb klienta dotyczących preferowanego sposobu komunikacji.

Kiedy osoba o tym profilu będzie potrzebowała wsparcia?

- W niektórych sytuacjach na stanowisku, na którym budowanie relacji z klientem nie jest ważne lub jest drugorzędne.
- W niektórych sytuacjach na stanowisku, na którym nie ma możliwości dowiedzenia się, jakie są potrzeby klienta w zakresie preferowanego sposobu komunikacji.
- W niektórych sytuacjach, na stanowisku na którym sposób komunikacji jest z góry ustalony przez obowiązujące procedury i nie można go dostosować do potrzeb klienta.



Tomasz Nowak

Projekt Demonstracyjny

Badanie kompetencji - raport indywidualny

2015-09-01 - 2015-09-20

ZASPOKAJANIE POTRZEB KLIENTA

8/9

W większości przypadków osoba o tym profilu, przed złożeniem oferty stara się jak najlepiej poznać klienta, aby zaspokoić jego potrzeby. Zwykle przygotowuje je w oparciu o zdobyte wcześniej informacje, tak, aby jak najlepiej dostosować je do wymagań klienta i rynku. Zwykle rozumie, że składanie ofert bez zdobycia potrzebnych informacji jest nieefektywne.



Wysokie natężenie tej kompetencji u pracownika sprawdzi się w Twojej organizacji, jeśli potrzebujesz osoby, która:

- Bardzo dobrze poradzi sobie na stanowisku (sprzedając produkt lub usługę), na którym szczególnie ważne jest badanie potrzeb klienta i tworzenie ofert do niego dopasowanych.
- Bardzo dobrze poradzi sobie na stanowisku, na którym szczególnie ważne jest tworzenie mniejszej liczby ofert o wysokiej jakości.

Kiedy osoba o tym profilu będzie potrzebowała wsparcia?

- Na stanowisku, na którym nie ma możliwości zbadania potrzeb klienta i stworzenia indywidualnej oferty dopasowanej do jego potrzeb.
- Na stanowisku, na którym jej celem jest koncentracja na ilości tworzonych ofert, a nie na ich jakości.
- W sytuacjach, w których klient mocno negocjuje, a od niej wymagane jest zbalansowanie celu firmowego i celu klienta.



Tomasz Nowak

Projekt Demonstracyjny

Badanie kompetencji - raport indywidualny

2015-09-01 - 2015-09-20

POZYTYWNE NASTAWIENIE DO KLIENTA, CHĘĆ WSPÓŁPRACY, BRANIE ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA SATYSFAKCJĘ KLIENTA

5/9

Osoba o takim profilu jest umiarkowanie zaangażowana w obsługę klienta, w niektórych przypadkach dba o to, aby klienci byli obsługiwani równomiernie. Satysfakcja klienta ma dla niej stosunkowo duże znaczenie, dlatego w wybranych przez siebie sytuacjach monitoruje ją i wykorzystuje zdobyte informacje do dalszych działań.



Średnie natężenie tej kompetencji u pracownika sprawdzi się w Twojej organizacji, jeśli potrzebujesz osoby, która:

- Dobrze poradzi sobie na stanowisku (sprzedając produkt lub usługę), na którym ważne jest dbanie o satysfakcję klienta.
- Dobrze poradzi sobie na stanowisku (sprzedając produkt lub usługę), na którym ważne jest budowanie długotrwałych relacji z klientem opartych o monitorowanie poziomu jego satysfakcji, zmian w niej zachodzących i uwzględnianie tych informacji w planowaniu strategii sprzedaży.

Kiedy osoba o tym profilu będzie potrzebowała wsparcia?

- W niektórych przypadkach, kiedy nie ma możliwości badania i monitorowania zmian poziomu satysfakcji klienta.
- W niektórych przypadkach organizacji, w której czynnik satysfakcji klienta nie jest uznawany za kluczowy dla procesu sprzedaży i obsługi klienta.
- W niektórych przypadkach w organizacji, w których ważniejsza jest ilość pozyskanych klientów od jakości ich obsługi, a w konsekwencji ich zadowolenia.



Tomasz Nowak

Projekt Demonstracyjny

Badanie kompetencji - raport indywidualny

2015-09-01 - 2015-09-20

Wskazówki dla menadżera



Kandydat posiada najlepiej rozwinięte kompetencje w obszarze:

- Wyrwałe dążenie do realizacji wyznaczonych celów
- Dostrzeganie zależności, wyciąganie logicznych wniosków oraz podejmowanie racjonalnych decyzji
- Zaspokajanie potrzeb klienta



Kandydat powinien więcej uwagi przyłożyć do rozwoju następujących kompetencji:

- Pozytywne nastawienie do klienta, chęć współpracy, branie odpowiedzialności za satysfakcję klienta
- Znajomość własnych celów
- Planowanie i podejmowanie działań w oparciu o cele



Tomasz Nowak

Projekt Demonstracyjny

Badanie kompetencji - raport indywidualny

2015-09-01 - 2015-09-20

Pomóż swojemu pracownikowi skutecznie definiować i realizować cele. W tym celu zadбай, aby:

Na początku działania

- Rozumiał od czego zależą zmiany celów i miał poczucie wpływu na te zmiany, mógł je z Tobą przedyskutować i rozumieć jakie z tej zmiany wynikają korzyści dla firmy.
- W sytuacji zmian w organizacji powinien być jak najszybciej informowany o tym co się dzieje i jak wpływa to na realizację jego celów.
- Porozmawiaj z pracownikiem o tym, które cele będzie wyznaczał sobie sam, a w wyznaczaniu których będzie potrzebował Twojego wsparcia – przykładowo cele z konkretnego obszaru lub konkretnej perspektywy (cele krótko-, średnio lub długoterminowe).

- Miał dostęp do celów na podstawie których będzie mógł samodzielnie zaplanować część swojej pracy.
- Odbył z Tobą rozmowę o tym, którą część swoich obowiązków będzie planował sam, a w planowaniu których będzie potrzebował Twojego wsparcia.
- Miał dostęp do informacji, które pozwolą mu widzieć dłuższą perspektywę czasową i dadzą swobodę w planowaniu w różnych perspektywach czasowych – krótko-, średnio- i długoterminowej, przykładowo informacje o tym, jakimi zasobami będzie dysponował w kolejnym miesiącu.

- Dysponował zasobami koniecznymi do terminowego wykonywania swoich działań, podejmuj konieczne decyzji na czas, przekazuje mu potrzebne informacje.
- Był w miarę możliwości wcześniej informowany o tym, że musi wykonać zadanie, które odciągnie go od realizacji zadania, które miał zaplanowane wcześniej.

- Miał możliwość udziału w projektach, których efekty są wymierne i możliwe do oceny.
- Miał możliwość uzyskania Twojego wsparcia w stworzeniu wymiernych wskaźników realizacji zadań, których efekty nie są wymierne lub mają charakter jakościowy.

W trakcie działania

- Miał dostęp do informacji, dzięki którym będzie mógł samodzielnie wyznaczać część swoich celów.
- Miał poczucie, że może się do Ciebie zwrócić w sytuacji, kiedy nie jest pewien jak wyznaczyć cel lub jakie są jego cele na najbliższy czas.
- Miał szybki dostęp do aktualnych informacji o tym, że cele się zmieniają lub zmienia się ich priorytet.

- Miał poczucie, że może się do Ciebie zwrócić w sytuacji, kiedy nie jest pewien jak zaplanować swoją pracę w oparciu o wyznaczone cele.
- Miał dostęp do informacji, które umożliwią mu częściowo samodzielnie monitorowanie realizację celów.
- Miał Twoje wsparcie w części sytuacji, w których jest zmuszony do wyjścia poza plan i elastycznego działania, które nie zostało wcześniej zaplanowane.

- Miał możliwość działania zgodnie z planem, który wcześniej stworzył.
- Miał możliwość wykonywania zadań i realizacji celów zgodnie z wcześniej przyjętym harmonogramem.

- W sytuacjach, w których nie wie, w jaki sposób ocenić wynik projektu mógł się do Ciebie zwrócić z prośbą o pomoc.
- Posiadał informacje, które pozwolą mu na ocenę postępów projektu, na przykład informacje o realizacji zadań od wszystkich zaangażowanych w projekt osób.
- Miał możliwość częściowo samodzielnej oceny postępów projektu.





Tomasz Nowak

Projekt Demonstracyjny

Badanie kompetencji - raport indywidualny

2015-09-01 - 2015-09-20



Działania priorytetowe

Działania możliwe do wdrożenia



Tomasz Nowak

Projekt Demonstracyjny

Badanie kompetencji - raport indywidualny

2015-09-01 - 2015-09-20

Aby pracownik odnalazł się w złożonej organizacji i sytuacji niepewności, zadbaj, aby:

Na początku działania	W trakcie działania
<ul style="list-style-type: none">• Dostawał do realizacji duże i wymagające radzenia sobie z wieloma informacjami zadania, a nie jedynie wycinki zadań.• Otrzymywał zadania do realizacji niekoniecznie z konkretną informacją o tym, w jaki sposób trzeba je wykonać.	<ul style="list-style-type: none">• Miał możliwość samodzielnego analizowania informacji dotyczących merytorycznych aspektów zadania, które ma zrealizować.• Posiadał tak dużo informacji na temat zadania i projektu jak jest to możliwe w danej sytuacji, zwłaszcza informacji dotyczących jego kontekstu, celu i zależności z nim związanych.
<ul style="list-style-type: none">• Miał możliwość poszukiwania informacji przed rozpoczęciem zadania, co oznacza, że w planie jego pracy należy to uwzględnić i zaplanować na to czas oraz umożliwić dostęp do różnych źródeł informacji, na przykład do branżowej literatury.	<ul style="list-style-type: none">• Miał możliwość zadawania pytań osobom bardziej doświadczonym niż on, jeśli to możliwe miał mentora, który będzie mu dostarczał potrzebnej mu wiedzy.• Miał możliwość uczenia się nowych rzeczy w czasie pracy.
<ul style="list-style-type: none">• Przynajmniej w części przypadków miał możliwość zdecydowania, w jaki sposób wykonać powierzone mu zadania.• Miał dostęp przynajmniej do części zasobów, które pozwalają mu na realizację powierzonych zadań.	<ul style="list-style-type: none">• Miał poczucie, że przynajmniej częściowy wpływ na sytuację, wykonywane zadania, przebieg projektu.• Miał poczucie, że jego zdanie jest brane pod uwagę w czasie dyskusji i podejmowania istotnych decyzji projektowych.
<ul style="list-style-type: none">• Był zaangażowany w realizację zadań, które wymagają od niego uwzględniania różnych perspektyw, zarówno krótko - jak i długoterminowej.	<ul style="list-style-type: none">• Miał poczucie, że jego zdanie i umiejętności związane z widzeniem, zagadnień z różnych perspektyw i szacowania ryzyka są doceniane w organizacji.• Był zaangażowany w ocenę ryzyka związanego z realizacją projektów i poszczególnych zadań w ramach tych projektów.





Tomasz Nowak

Projekt Demonstracyjny

Badanie kompetencji - raport indywidualny

2015-09-01 - 2015-09-20



Działania priorytetowe

Działania możliwe do wdrożenia



Tomasz Nowak

Projekt Demonstracyjny

Badanie kompetencji - raport indywidualny

2015-09-01 - 2015-09-20

Aby Twój pracownik skutecznie budował relacje z klientami i pozyskiwał wiedzę o rynku, zadbaj o to, aby:

Na początku działania

- Miał możliwość poszukiwania informacji na temat rynku, co oznacza, że w planie jego pracy należy to uwzględnić i i pozwolić mu poświęcać na to czas.
- Wiedział, że może wykorzystać zdobytą na temat rynku wiedzę do tworzenia ofert produktów/usług dopasowanych do potrzeb klienta.

- Miał możliwość systematycznego budowania relacji z klientem co oznacza, że w planie jego pracy należy to uwzględnić i pozwolić mu poświęcać na to czas.
- Wiedział, w jaki sposób może wykorzystać zdobytą wiedzę do zaspokajania potrzeb klienta.

- Miał dostęp do informacji dotyczących potrzeb klienta i na tej podstawie mógł tworzyć ofertę dopasowaną do jego potrzeb.
- Miał możliwość tworzenia mniejszej liczby ofert, które są wysokiej jakości, dopasowane do potrzeb klienta.

- Miał możliwość badania i monitorowania zmian poziomu satysfakcji klienta.
- Miał możliwość wykorzystywania zdobytych na temat poziomu satysfakcji informacji.
- W miarę możliwości mógł poświęcać każdemu klientowi tyle samo czasu.
- Wiedział, że badanie satysfakcji klienta i monitorowanie jej zmian jest jego obszarem do rozwoju i wiedział, co ma robić, aby tę kompetencje rozwijać.

W trakcie działania

- Otrzymał od Ciebie informacje na temat tego, jakie są sprawdzone w organizacji praktyki dotyczące poszukiwania informacji na temat rynku.
- Był przez Ciebie doceniany za to, że interesuje się tym, co dzieje się na rynku i wykorzystuje tę wiedzę w swojej pracy.
- Otrzymywał od Ciebie informację zwrotną na temat tego, że mógłby częściej zbierać lub bardziej szczegółowo analizować informacje o rynku.

- Otrzymał od Ciebie informacje na temat tego, w jakim stopniu budowanie relacji z klientem jest ważne na zajmowanym przez niego stanowisku.
- Otrzymał od Ciebie informacje na temat tego, jakie są sprawdzone w organizacji praktyki dotyczące badania potrzeb klienta w zakresie preferowanego sposobu komunikacji oraz budowania z nim relacji.
- Był przez Ciebie doceniany za to, że badanie potrzeb klienta i budowanie z nim długoterminowych relacji jest dla niego ważne i jest w trakcie uczenia się tego.
- Otrzymywał od Ciebie informację zwrotną na temat tego, że mógłby bardziej skupiać się na badaniu potrzeb klienta i budowaniu z nim relacji i w jaki sposób może to robić lepiej.

•

- Był doceniany za swój wkład w utrzymywanie wysokiego poziomu satysfakcji klienta.





Tomasz Nowak

Projekt Demonstracyjny

Badanie kompetencji - raport indywidualny

2015-09-01 - 2015-09-20



Działania priorytetowe

Działania możliwe do wdrożenia

