

ОЦЕНКА КОМПЕТЕНЦИЙ

delta.ai



TEST_RESP_01

Отчет для участника

Профиль: Средний и Топ менеджмент

Дата оценки: 26.12.2023

Об отчете

Этот отчет отражает результаты оценки по опроснику delta.ai. Опросник delta.ai оценивает компетенции — поведение, свойственное наиболее эффективным сотрудникам корпоративного сектора, независимо от их профессии.

Информация, содержащаяся в отчете, является конфиденциальной, а сам отчет необходимо хранить в соответствии с принципами защиты персональных данных. Срок достоверности отчета — 1 год.

Как работает delta.ai

В delta.ai оценка проводится с помощью технологий ИИ, позволяя на основе самооценки сформировать точный прогноз реального поведения на работе.

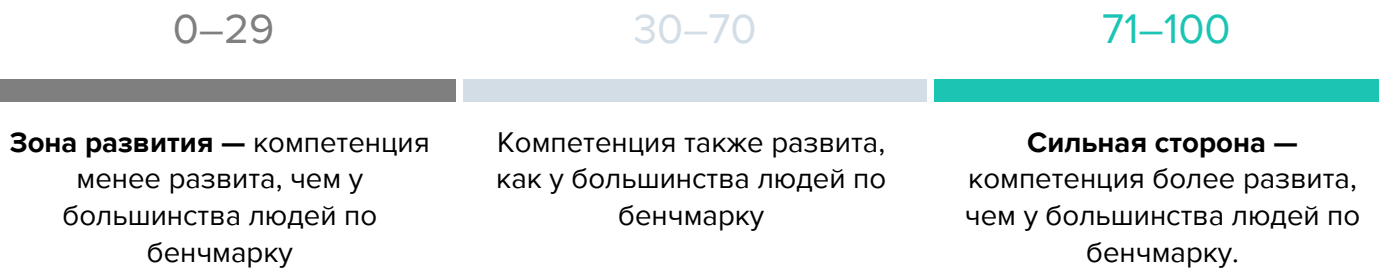
Вы оценили себя по набору описаний поведения на работе, обязательно выделяя как похожие, так и непохожие на Вас описания. Эти ответы сравниваются с бенчмарком ЭКОПСИ, состоящим из более чем 20 000 сотрудников российских компаний. Каждый в этом бенчмарке не только прошел delta.ai, но и был оценен по компетенциям объективно, с помощью внешнего наблюдения. Алгоритм delta.ai находит для вашего набора ответов «ближайших соседей» в бенчмарке — людей, которые описывают себя максимально похоже на Вас, и математически соотносит самописание с реальным поведением.

Эта технология позволяет избежать субъективности, самообмана, стремления управлять впечатлением, и повышает точность оценки компетенций.

Шкала оценки

Результаты оценки даны в шкале **процентилей**. Эта шкала закладывает сравнение с бенчмарком в оценку. Например, 87 процентиль по компетенции «Организованность» означает, что в целом по рынку труда у 87% людей эта компетенция развита ниже или так же, как у Вас, а у 13% людей она развита выше, чем у Вас.

Шкала процентилей делится на 3 зоны значений:



Модель компетенций delta.ai

delta.ai оценивает компетенции по универсальной модели, разработанной ЭКОПСИ по результатам исследования более 200 000 сотрудников компаний в России и СНГ. Модель состоит из 27 компетенций, объединенных в 10 метакомпетенций. Этот набор компетенций описывает все базовые навыки и установки, необходимые сотруднику для эффективной работы.

Важно помнить, что реальный человек показывает высокий уровень владения компетенциями только в ограниченной области. Люди, одинаково хорошие во всем, являются редким исключением. Модель delta.ai воспроизводит эту закономерность — высокие значения по одним метакомпетенциям и компетенциям почти всегда соседствуют с низкими значениями по другим.

Низкая оценка по компетенциям и метакомпетенциям — не приговор. Она указывает не на то, что участник принципиально не может добиться высоких результатов. Она отражает, что у участника другие приоритеты и типичные способы поведения на работе. Компетенции поддаются корректировке и развитию.



Анализ и прогнозирование

Анализ информации, принятие взвешенных решений и прогнозирование

- Ориентация на факты и данные
- Перспективное мышление
- Системное мышление



Достижение результата

Работа на достижение конкретной цели, несмотря на препятствия

- Ответственность
- Предусмотрительность
- Устойчивость к стрессу



Лидерство в изменениях

Поиск новых идей и возможностей применить их с пользой

- Инновационность
- Поиск улучшений



Организованность

Формирование оптимального подхода к работе и следование установленному плану

- Планирование
- Анализ рисков и выгод
- Следование правилам



Ориентация на клиента

Понимание потребностей клиента и формирование плодотворных отношений

- Выстраивание контакта с клиентом
- Ориентация на потребности клиента



Работа в команде

Ориентация на общие цели и кооперация для их достижения

- Взаимовыручка
- Ориентация на цели команды



Стремление к совершенству

Постановка требовательных целей и постоянное развитие

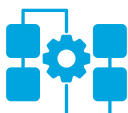
- Саморазвитие
- Стремление к достижениям
- Стремление превзойти ожидания



Эффективная коммуникация

Умение донести свою позицию и добиться поддержки

- Настойчивая коммуникация
- Объединение команды
- Ясная коммуникация



Управление системами и задачами

Управление работой других для достижения лучших результатов

- Управление исполнением
- Управление процессами
- Выстраивание порядка

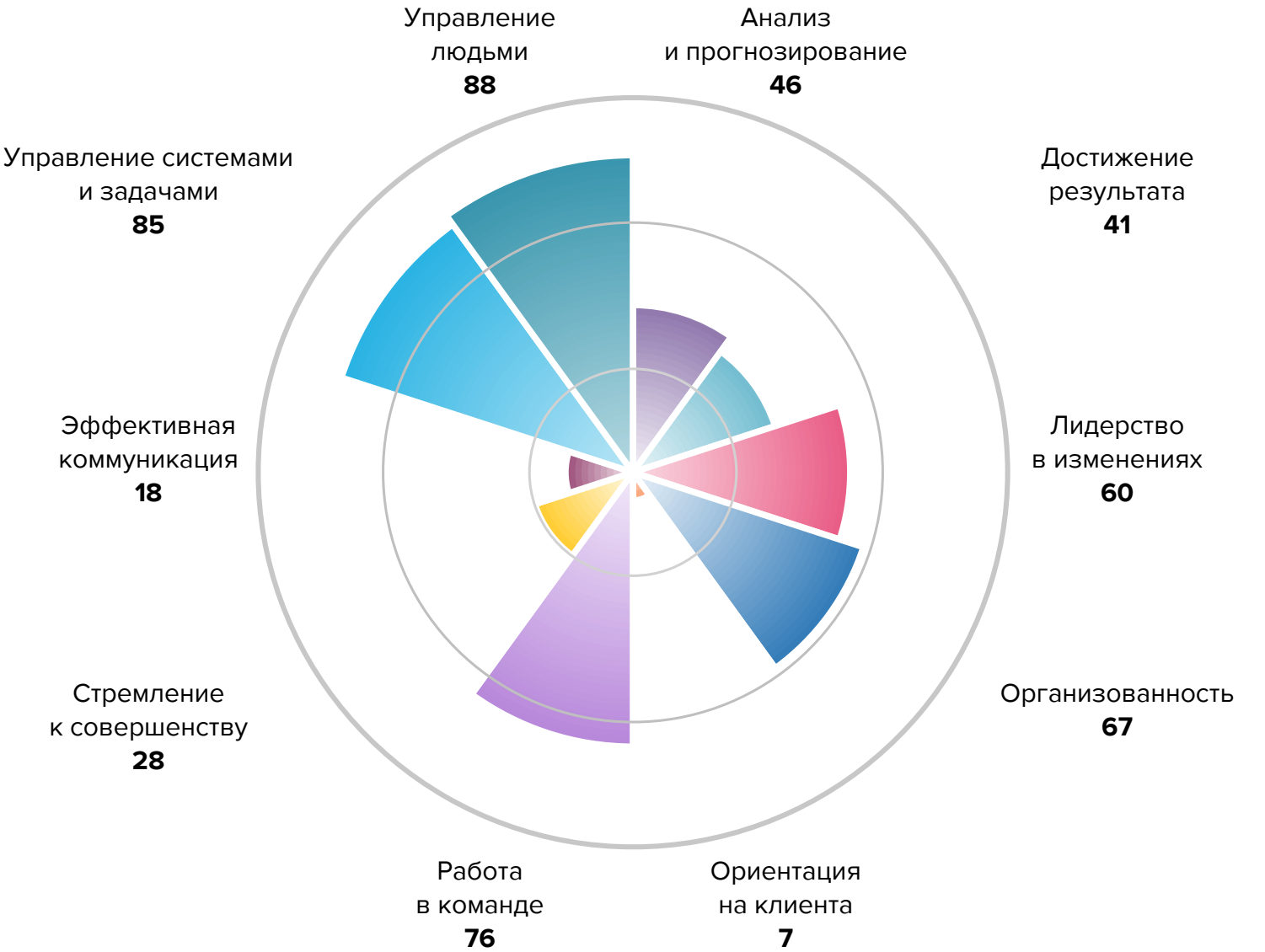


Управление людьми

Взаимодействие с командой для развития человеческого потенциала

- Делегирование и обратная связь
- Наставничество
- Развитие команды

Профиль метакомпетенций



Как читать результаты delta.ai

На следующих страницах представлена информация об оценках участника по метакомпетенциям, компетенциям и индикаторам. Вот как их читать и интерпретировать.

Общая оценка по метакомпетенции

53



По каждой метакомпетенции приведена общая оценка. Это интегральная оценка компетенций, из которых она состоит. Эта оценка отражает общий процентиль по этой метакомпетенции – насколько у Вас развита эта метакомпетенция по сравнению с бенчмарком.

Оценки по компетенциям и индикаторам



Ориентация на факты и данные

Умение собирать и критически обрабатывать информацию

53

Опирается на данные, факты и логические аргументы в принятии решений

Собирает необходимую информацию и данные для принятия решений

Проверяет полученную информацию на достоверность

По каждой компетенции приводится отдельная оценка. Эта оценка отражает процентиль по этой компетенции – насколько у Вас развита эта компетенция по сравнению с бенчмарком.

Наконец, оценка по компетенции дополнительно детализируется оценками по поведенческим индикаторам. Эти оценки приводятся не в шкале процентилей, а по 3 зонам с цветовой индикацией:

- **Зона развития** — индикатор проявляется в поведении реже или менее устойчиво, чем у большинства людей по бенчмарку
- **Нейтральное качество** — индикатор проявляется в поведении также часто и устойчиво, как у большинства людей по бенчмарку
- **Сильная сторона** — индикатор проявляется в поведении более часто и устойчиво, чем у большинства людей по бенчмарку

Для построения оптимального плана корректировки и развития компетенций рекомендуется в первую очередь обращать внимание на компетенции и индикаторы, получившие низкие оценки.



Анализ и прогнозирование

Анализ информации, принятие взвешенных решений и прогнозирование

Высокая оценка по этой мета-компетенции показывает, что Вы готовы погружаться в поиск фактов и системный анализ, оценку сценариев развития ситуации. Низкие — что Вам скорее свойственно быстро переходить к действиям.

Общая оценка по мета-компетенции

46

Оценки по компетенциям и индикаторам



Ориентация на факты и данные

Умение собирать и критически обрабатывать информацию

40

Опирается на данные, факты и логические аргументы в принятии решений

Собирает необходимую информацию и данные для принятия решений

Проверяет полученную информацию на достоверность



Перспективное мышление

Умение формировать достоверные прогнозы на долгосрочную перспективу

53

Продумывает несколько возможных сценариев развития ситуации

Прогнозирует развитие ситуации в долгосрочной перспективе

Предлагает и обосновывает стратегические инициативы для компании



Системное мышление

Умение формировать целостную картину ситуации на основе доступной информации

45

Собирает данные из нескольких источников для принятия решений

Выстраивает целостную картину ситуации, учитывая все ключевые детали и взаимосвязи

Анализирует большие объемы информации, обобщая и сопоставляя факты



Достижение результата

Работа на достижение конкретной цели, несмотря на препятствия

Высокая оценка по этой мета-компетенции показывает, что Вы стремитесь брать на себя больше ответственности за внешние цели и готов работать в условиях высокого давления. Низкие — что Вам комфортнее работать без жестких внешних целей и в спокойных условиях.

Общая оценка по мета-компетенции

41

Оценки по компетенциям и индикаторам



Ответственность

Готовность принимать личную ответственность и действовать самостоятельно

45

- Выполняет задачи без дополнительного внешнего контроля
- Приходит к руководителю с вариантами решений, а не с проблемой
- Принимает ответственность за свои действия и решения, не перекладывая ее на других



Предусмотрительность

Готовность искать и предотвращать назревающие проблемы

53

- Делает выводы из допущенных ошибок, не совершает их повторно
- Продумывает свою работу на шаг вперед, учитывая возможные сложности и решения
- Устраняет назревающие проблемы до того, как они приведут к значимым последствиям



Устойчивость к стрессу

Готовность преодолевать сложные периоды, сохраняя эффективность работы

24

- Сохраняет спокойствие и позитивный настрой в сложных ситуациях
- Работает интенсивно, в том числе в нерабочее время, при необходимости
- Сохраняет эффективность работы в ситуации стресса и/или неопределенности



Лидерство в изменениях

Поиск новых идей и возможностей применить их с пользой

Высокая оценка по этой мета-компетенции показывает, что Вы стремитесь искать и пробовать новые идеи, а также предлагает решения по улучшению процессов компании. Низкая — что Вам свойственно опираться на методы, приносящие гарантированный результат.

Общая оценка по мета-компетенции

60

Оценки по компетенциям и индикаторам



Инновационность

Стремление искать и тестировать передовые технологии

27

- Осваивает и применяет в своей работе цифровые технологии
- Предлагает способы улучшения процессов компании за счет внедрения цифровых технологий
- Экспериментирует с применением новых идей и решений в своей работе



Поиск улучшений

Стремление предлагать нестандартные решения и идеи изменений

92

- Изучает лучшие практики и предлагает к внедрению подходящие компании
- Предлагает принципиально новые, нестандартные решения
- Предлагает идеи по улучшению существующих процессов, практик и продуктов



Организованность

Формирование оптимального подхода к работе и следование установленному плану

Высокая оценка по этой мета-компетенции показывает, что Вы расчетливо подходите к своей работе, сопоставляет риски с выгодами и формируете оптимальные планы. Низкая — что Вам комфортнее работать в оперативном режиме, решая срочные задачи.

Общая оценка по мета-компетенции

67

Оценки по компетенциям и индикаторам



Планирование

Умение формировать оптимальный и детализированный план работы

92

Формулирует подробный и детализированный план своей работы

Разбивает масштабные задачи на последовательность конкретных действий

Организует свою работу, так чтобы она выполнялась планомерно и без авралов



Анализ рисков и выгод

Умение анализировать выгоды, затраты и риски в своей работе

79

Выявляет риски и предлагает меры по их минимизации

Учитывает экономическую эффективность при принятии решений, соотношение результата и

Рационально и бережливо использует доступные ресурсы



Следование правилам

Готовность следовать установленным правилам и стандартам

31

Соблюдает сам правила, выполнения которых требует от других

Следует действующим правилам и процедурам в своей работе

Следует принятым в компании нормам и стандартам поведения



Ориентация на клиента

Понимание потребностей клиента и формирование плодотворных отношений

Высокая оценка по этой мета-компетенции показывает, что Вы выстраиваете свою работу в соответствии с ожиданиями и потребностями клиента. Низкие — что Вы предпочитаете продвигать собственное видение.

Общая оценка по мета-компетенции

7



Оценки по компетенциям и индикаторам



Выстраивание контакта с клиентом

Готовность строить партнерские отношения с клиентом и проходить для него «лишнюю милю»

10



Выходит за рамки своих обязанностей если это необходимо для решения вопроса клиента

Выстраивает долгосрочные, партнерские отношения с клиентом

Оперативно реагирует на обращения клиента



Ориентация на потребности клиента

Умение выявлять потребности клиента сейчас и в будущем, предлагать соответствующие решения

3



Выявляет реальные потребности клиента

Ищет для клиента решение, отвечающее его потребностям

Прогнозирует развитие потребностей клиента в долгосрочной перспективе



Работа в команде

Ориентация на общие цели и кооперация для их достижения

Высокая оценка по этой мета-компетенции показывает, что Вы готовы вкладываться в достижение общих целей команды и предлагать помощь. Низкие — что Вам комфортнее работать в одиночку.

Общая оценка по мета-компетенции



Оценки по компетенциям и индикаторам



Взаимовыручка

Готовность помогать коллегам делом и делиться знаниями



- Предлагает коллегам помощь в решении их задач по собственной инициативе
- Делится своими знаниями, навыками и опытом с коллегами
- Приходит на помощь коллегам, даже если это требует выхода за рамки прямых обязанностей



Ориентация на цели команды

Готовность ориентироваться на общие цели и планы команды



- Работает на общие цели команды, в приоритете к личным
- Координирует свои планы и работу с коллегами
- Учитывает цели и задачи коллег при планировании своей работы



Стремление к совершенству

Постановка требовательных целей и постоянное развитие

Высокая оценка по этой мета-компетенции показывает, что Вы стремитесь ставить перед собой высокие цели и постоянно повышает требования к себе. Низкие — что Вы скорее ориентируетесь на конкретные, безрисковые цели.

Общая оценка по мета-компетенции

28

Оценки по компетенциям и индикаторам



Саморазвитие

Стремление постоянно развивать свои личные и профессиональные качества

41

Ставит перед собой цели по профессиональному и личному развитию

Приобретает знания и навыки, необходимые для его работы в будущем

Совершенствует свои профессиональные знания и навыки



Стремление к достижениям

Стремление ставить себе высокие цели и конкурировать

30

Повышает требования к своему результату относительно уже достигнутого

Ставит перед собой амбициозные и сложностижимые цели

Стремится превзойти других в своих профессиональных достижениях



Стремление превзойти ожидания

Стремление расширять свою зону ответственности и искать способы сделать больше

12

Делает больше формально необходимого ради достижения результата

Берет на себя задачи, не входящие в его прямые обязанности

Ищет для себя новые задачи для расширения своей зоны ответственности



Эффективная коммуникация

Умение донести свою позицию и добиться поддержки

Высокая оценка по этой мета-компетенции показывает, что Вы продвигаете свою позицию в понятной и убедительной форме, добивается объединения людей вокруг своих идей. Низкие — что Вы предпочитаете передавать «трибуну» другим.

Общая оценка по мета-компетенции

18



Оценки по компетенциям и индикаторам



Настойчивая коммуникация

Умение доносить свою позицию настойчиво и уверенно

28



Настаивает на своем, нажимая на других при необходимости

Проводит публичные выступления уверенно и убедительно

Приводит аргументы и факты для подтверждения своей позиции



Объединение команды

Умение объединять людей для совместных обсуждений и работы

10



Организует и модерирует совместную работу команды

Вовлекает коллег в совместное обсуждение и принятие решений

Объединяет других сотрудников в команду для работы над общими задачами



Ясная коммуникация

Умение выражать свою позицию в ясной и понятной форме

16



Стремится говорить с собеседником на его языке

Готовит ясные и содержательные документы, письменную коммуникацию

Доносит информацию в ясной, понятной, доступной для других форме



Управление системами и задачами

Управление работой других для достижения лучших результатов

Высокая оценка по этой мета-компетенции показывает, что Вы можете организовать людей и процессы для достижения необходимых результатов. Низкие — что Вы поддерживаете низкую дистанцию с командой и готовы ей доверять.

Общая оценка по мета-компетенции

85

Оценки по компетенциям и индикаторам



Управление исполнением

Умение распределять роли и задачи среди подчиненных

91

- Ставит подчиненным задачи в четкой и понятной форме
- Разграничивает зоны ответственности, роли и функции своих подчиненных
- Контролирует сроки и качество выполнения поставленных задач подчиненными



Управление процессами

Умение выстраивать работу на основе регулярных процессов

83

- Внедряет инструменты автоматизации в рамках своей зоны ответственности
- Выстраивает бизнес-процессы в рамках своей зоны ответственности
- Внедряет изменения в существующие бизнес-процессы для повышения их эффективности



Выстраивание порядка

Умение формировать понятную систему правил и добиваться ее соблюдения

81

- Внедряет стандарты безопасности в процессы в рамках своей зоны ответственности
- Выстраивает в своем подразделении четкие правила и процедуры работы
- Добивается от подчиненных следования правилам и процедурам, установленным в подразделении



Управление людьми

Взаимодействие с командой для развития человеческого потенциала

Высокая оценка по этой мета-компетенции показывает, что Вы вкладываете личный ресурс в развитие людей в своей команде. Низкие — что Вы видите себя, в первую очередь, как эксперта или организатора в команде.

Общая оценка по мета-компетенции

88

Оценки по компетенциям и индикаторам



Делегирование и обратная связь

Готовность давать подчиненным автономию и поддерживать в мотивации

92

Объясняет подчиненным ценность результата их работы и его связь с целями компании

Делегирует подчиненным задачи и предоставляет необходимые полномочия

Дает подчиненным конструктивную и своевременную обратную связь



Наставничество

Готовность выступать в роли коуча и наставника для подчиненных

85

Выявляет сильные стороны и зоны развития своих подчиненных

Берет на себя адаптацию и обучение новых сотрудников

Берет на себя роль наставника и коуча для своих подчиненных



Развитие команды

Готовность открыто обсуждать с подчиненными их развитие и карьерный рост

88

Дает подчиненным рекомендации по развитию профессиональных качеств и навыков

Выявляет потребности подчиненных в развитии профессиональных качеств и навыков

Обсуждает с подчиненными планы их развития и карьерного роста

Руководство по развитию компетенций

Далее в отчете приведены общие рекомендации по развитию 5 компетенций, получивших наименьший балл. Это Ваши ключевые зоны развития по результатам оценки и сравнения с бенчмарком.

Рекомендации содержат 3 блока:

- **Наработать компетенцию** – что делать, чтобы быстро подтянуть компетенцию там, где она западет по сравнению с бенчмарком
- **Продвинуться в компетенции** – что делать, чтобы проявлять компетенцию уверенно в широком спектре ситуаций
- **Ресурсы** – проверенные книги и курсы, на которые можно опираться при развитии компетенции

ВАЖНО

Это общие рекомендации и могут не учитывать контекст вашей работы. Мы рекомендуем обсудить идеи, приведённые в рекомендациях, с руководителем и / или экспертом (например, коллегой из HR), чтобы детализировать их и сформировать ваш план индивидуального развития.



Ориентация на потребности клиента

| ОРИЕНТАЦИЯ НА КЛИЕНТА |

НАРАБОТАТЬ КОМПЕТЕНЦИЮ

как развивать компетенцию в индикаторах, которые получили оценку как Зона развития

Выявляет реальные потребности клиента

1. Понимание потребностей клиента позволяет предложить ему дополнительные продукты или услуги, которые могут быть ему полезны. Это может привести к увеличению продаж и расширению бизнеса. Задавайте клиенту открытые вопросы, которые помогут ему сформулировать свои главные потребности. Помогайте ему, задавая уточняющие вопросы.
2. Спрашивайте клиента не о характеристиках продукта, а о том, какие задачи/проблемы он хочет решить и какой результат хочет получить.
3. Ведите записи и присылайте клиенту общую информацию по итогам встречи.

Ищет для клиента решение, отвечающее его потребностям

1. Когда вы предлагаете клиенту решение, которое отвечает его потребностям, вы демонстрируете свою компетентность и профессионализм. Это помогает укрепить вашу репутацию и привлечь новых клиентов. Изучите весь спектр продуктов / услуг, существующие в компании, чтобы не ограничиваться узким набором ответов при общении с клиентом.
2. При получении запроса от клиента, попробуйте проанализировать, насколько разные решения будут полезны для этого запроса и выгодны вам. Ищите решения, которые дают максимум по обоим направлениям сразу.

Прогнозирует развитие потребностей клиента в долгосрочной перспективе

1. Понимание клиента — ключ к успешному прогнозированию его потребностей. Изучите его предпочтения, поведение, а также тенденции в его отрасли. Будьте в курсе изменений и тенденций в отрасли клиента. Это поможет вам предсказать, какие потребности могут возникнуть в будущем.
2. Анализируйте опыт работы с прошлыми клиентами: как менялись и развивались их потребности, за какими решениями они обращались. Подумайте, что из этого подойдет текущему клиенту.
3. Поддерживайте постоянное общение с клиентом, чтобы быть в курсе его изменяющихся потребностей и ожиданий. Используйте эти данные о клиенте для создания персонализированных продуктов и услуг, которые могут удовлетворить его будущие потребности.

РЕСУРСЫ

Книги

1. Карл Сьюэлл, Пол Браун. Клиенты на всю жизнь.
2. Фред Райхельд, Роб Марки. Искренняя лояльность.
3. Рик Баррера. Превосходя ожидания.

Курсы

1. Игорь Манн вебинар "Клиентоориентированность": [Ссылка](#)
2. Довольный клиент: как общаться и не прогибаться: [Ссылка](#)



Объединение команды

| ЭФФЕКТИВНАЯ КОММУНИКАЦИЯ |

НАРАБОТАТЬ КОМПЕТЕНЦИЮ

как развивать компетенцию в индикаторах, которые получили оценку как Зона развития

Организует и модерирует совместную работу команды

1. Модератор играет важную роль в поддержании эффективной коммуникации и сотрудничества внутри команды. Он следит за тем, чтобы все члены команды были услышаны, идеи обсуждались, а решения принимались совместно. Заблаговременно планируйте и структурируйте встречи, разрабатывая повестку и распределяя время на каждую тему.
2. Регулярно отслеживайте выполнение задач, помогая команде соблюдать сроки и достигать поставленных целей.
3. Вмешивайтесь в мелкие конфликты, помогая участникам находить решения и поддерживать продуктивную работу команды.

Вовлекает коллег в совместное обсуждение и принятие решений

1. Когда коллеги активно участвуют в процессе обсуждения и принятия решений, они чувствуют большую вовлеченность в работу и проект. Поощряйте всех членов команды к активному участию в обсуждениях, задавая вопросы и предоставляя возможность высказаться.
2. Применяйте базовые техники фасилитации (круглый стол, мозговой штурм и другое) для структурирования обсуждений и стимулирования идей.
3. Обеспечивайте комфортную и безопасную среду, где все участники могут свободно выражать свои мнения и предлагать идеи. Поощряйте свободу слова.

Объединяет других сотрудников в команду для работы над общими задачами

1. Четко формулируйте цель команды на каждой встрече и цель самой встречи, объясняйте важность задачи и общий контекст каждому участнику для создания общего видения и мотивации.
2. Определяйте и разъясняйте роли и обязанности каждого члена команды, чтобы все знали свои задачи и ответственность.
3. Ведите подробные протоколы встреч, фиксируя принятые решения и распределение задач, чтобы все участники были в курсе работы и могли отслеживать прогресс.
4. После каждой встречи или обсуждения подводите итоги, делая резюме ключевых моментов и дальнейших шагов для поддержания ясности и направления.

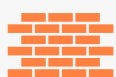
РЕСУРСЫ

Книги

1. Harvard Business Review Россия, сборник статей "Психология лидерства".
2. Сэм Кейнер. Руководство фасилитатора: Как привести группу к принятию совместного решения.
3. Марк Розин. Как спасти или погубить компанию за один день. Технологии глубинной фасилитации для бизнеса.

Курсы

1. Яндекс.Практикум: Управление командой: [Ссылка](#)
2. Факультет корпоративных коммуникаций: Как стать фасилитатором: [Ссылка](#)



Выстраивание контакта с клиентом

| ОРИЕНТАЦИЯ НА КЛИЕНТА |

НАРАБОТАТЬ КОМПЕТЕНЦИЮ

как развивать компетенцию в индикаторах, которые получили оценку как Зона развития

Выходит за рамки своих обязанностей если это необходимо для решения вопроса клиента

1. Когда вы идете на дополнительные усилия, чтобы решить проблему клиента, это показывает вашу заботу и внимание к его потребностям. Это помогает установить долгосрочные отношения с клиентами и повысить их лояльность. При получении просьбы от клиента, постарайтесь перед тем как отреагировать обдумать её по следующему алгоритму. Можете ли вы помочь клиенту самостоятельно? Если нет, может ли клиенту помочь кто-то из коллег? Если нет, кому нужно сообщить о просьбе клиента?
2. Помните, что для клиента важен не только ответ, но и минимальное количество шагов до него. Если вы можете помочь сами, почти всегда лучше это сделать.

Выстраивает долгосрочные, партнерские отношения с клиентом

1. Когда вы строите долгосрочные отношения с клиентом, вы показываете свою заботу и внимание к его потребностям. Это помогает установить долгосрочные отношения с клиентами и повысить их лояльность. Ведите календарь важных для клиента событий - профессиональных праздников, личных праздников. Старайтесь поздравлять и обозначать контакт в эти даты.
2. Контактируйте с клиентом каждый раз при прохождении важного этапа совместной работы. Например, заключении контракта, первого опыта использования вашего продукта / услуги. Это поможет сформировать постоянное общение, при этом не казаться навязчивым.

Оперативно реагирует на обращения клиента

1. Когда вы быстро реагируете на обращения клиента, вы показываете свою заботу и внимание к его потребностям. Это помогает установить долгосрочные отношения с клиентами и повысить их лояльность. Заранее информируйте клиента о своих отпусках, занятости на мероприятиях и отсутствии по другим причинам.
2. Организуйте для себя замену, но при этом будьте в доступе на обговоренном канале связи для срочных вопросов.
3. Получая сообщение от клиента, старайтесь реагировать на него оперативно и отвечать в течение рабочего дня. Если вопрос требует больше времени или вы заняты на мероприятии, сообщайте об этом клиенту оперативно.

РЕСУРСЫ

Книги

1. Harvard Business Review: 10 лучших статей. Эффективные коммуникации.
2. Джек Митчелл. Обнимите своих клиентов. Практика выдающегося обслуживания.
3. Фред Райхельд и Роб Марки. Искренняя лояльность.

Курсы

1. Психология коммуникации: [Ссылка](#)
2. Универсальные практики влияния: [Ссылка](#)



Стремление превзойти ожидания

СТРЕМЛЕНИЕ К СОВЕРШЕНСТВУ I

НАРАБОТАТЬ КОМПЕТЕНЦИЮ

как развивать компетенцию в индикаторах, которые получили оценку как Зона развития

Делает больше формально необходимого ради достижения результата

1. Работа с полной отдачей может принести личное удовлетворение, поскольку вы чувствуете, что сделали все возможное для достижения цели. Можно начать с небольших задач. Затем постепенно увеличивайте сложность задач и объем работы. Выполнение задач с полной отдачей может принести личное удовлетворение, поскольку вы чувствуете, что сделали все возможное для достижения цели.
2. Составляйте планы и расписывайте свои действия. Это поможет вам организовать и контролировать выполнение поставленных целей. Однако важно помнить, что дополнительные усилия должны быть умеренными и не приводить к переутомлению или стрессу.

Берет на себя задачи, не входящие в его прямые обязанности

1. Иногда выполнение задач, не входящих в ваши прямые обязанности, может ускорить общий процесс работы или решить проблему быстрее, чем если бы каждый занимался только своими задачами. Проанализируйте работу отдела. Поймите, какие задачи и проблемы есть в вашем отделе или компании. Обращайте внимание на то, что коллеги часто говорят, о своих задачах и что им мешает их выполнять.
2. Если вы видите проблему, которая мешает работе коллег или отдела, предложите свое решение и возьмите на себя ответственность за его реализацию. Неоткорректированные задачи могут помочь расширить ваши навыки и знания, особенно если они связаны с областями, в которых вы хотите развиваться.

Ищет для себя новые задачи для расширения своей зоны ответственности

1. Расширение зоны ответственности позволяет развивать свои навыки и знания, а также приобретать новые компетенции. Это способствует профессиональному росту и повышению квалификации. Проведите самоанализ. Определите свои сильные стороны и области, в которых вы хотите развиваться. Подумайте, какие новые задачи вас бы заинтересовали и какие навыки вам нужны для их выполнения.
2. Изучите цели компании. Поймите, какие цели стоят перед вашей компанией, отделом и вашим непосредственным руководителем. Это поможет вам понять, какие задачи являются наиболее актуальными и как вы можете в них внести свой вклад.

РЕСУРСЫ

Книги

1. Т.Голви. Работа как внутренняя игра.
2. Б.Трейси. Выйди из зоны комфорта.

Курсы

1. Эн+ и ОК «РУСАЛ». Самомотивация: [Ссылка](#)
2. Learningpro. Самомотивация: [Ссылка](#)



Ясная коммуникация

| ЭФФЕКТИВНАЯ КОММУНИКАЦИЯ |

НАРАБОТАТЬ КОМПЕТЕНЦИЮ

как развивать компетенцию в индикаторах, которые получили оценку как Зона развития

Стремится говорить с собеседником на его языке

1. Когда вы говорите на языке собеседника, он легче понимает вас, и наоборот. Это уменьшает вероятность недоразумений и повышает эффективность общения. Используйте слова, которые точно будут понятны собеседнику, применяйте специальные термины и жаргонизмы, только если нельзя обойтись без них.
2. Стремитесь строить простые предложения. Мысль звучит понятно, когда её можно выразить без сложноподчиненной структуры, большого количества причастных оборотов, вводных слов и т.д.
3. Обратите внимание на то, какие слова использует ваш собеседник, с какой скоростью говорит. Используйте в разговоре именно эти слова, а не их синонимы, по возможности придерживаясь комфортной для собеседника скорости речи.

Готовит ясные и содержательные документы, письменную коммуникацию

1. Четкие и хорошо структурированные документы помогают читателям быстро понять представленную информацию. Заранее решите, какие ключевые мысли вы хотите донести до собеседника. Определите основные части вашего сообщения, не нарушающие логику изложения информации.
2. Главная мысль в любом документе должна быть самой акцентной. Так вы сможете быстрее привлечь внимание читателя к самому главному смыслу, ради которого и создавался документ.
3. В письменной коммуникации важна грамотность. При необходимости освежите в памяти правила русского языка, сведите к минимуму орфографические и пунктуационные ошибки. Старайтесь писать важные документы при помощи программ, у которых есть встроенная проверка орфографии.

ПРОДВИНУТЬСЯ В КОМПЕТЕНЦИИ

как развивать компетенцию в индикаторах, которые получили оценку как Нейтральное качество / Сильная сторона

Доносит информацию в ясной, понятной, доступной для других форме

1. Ясное и понятное изложение информации способствует улучшению общей коммуникации в организации. Это помогает установить более открытое и продуктивное общение между сотрудниками. Перед тем как ответить на вопрос или выразить свое отношение к мнению собеседника, кратко резюмируйте его слова, стремитесь отразить не только мысли человека, но и его чувства.
2. Проанализируйте типичный для вас стиль коммуникации и оцените, в каких ситуациях он уместен, а в каких может ограничивать эффективность. Адаптируйте свой стиль к конкретным задачам. Это повысит вашу способность к эффективному общению и взаимодействию с другими людьми.

РЕСУРСЫ

Книги

1. Павел Безручко. Без воды.
2. Альпина Бизнес Букс. Эффективное деловое общение.
3. Лари Кинг. Как разговаривать с кем угодно, когда угодно и где угодно.

Курсы

1. Максим Ильяхов. Ясно, понятно. Как доносить мысли и убеждать людей с помощью слов: [Ссылка](#)
2. Счетная палата России. Письменная коммуникация: [Ссылка](#)