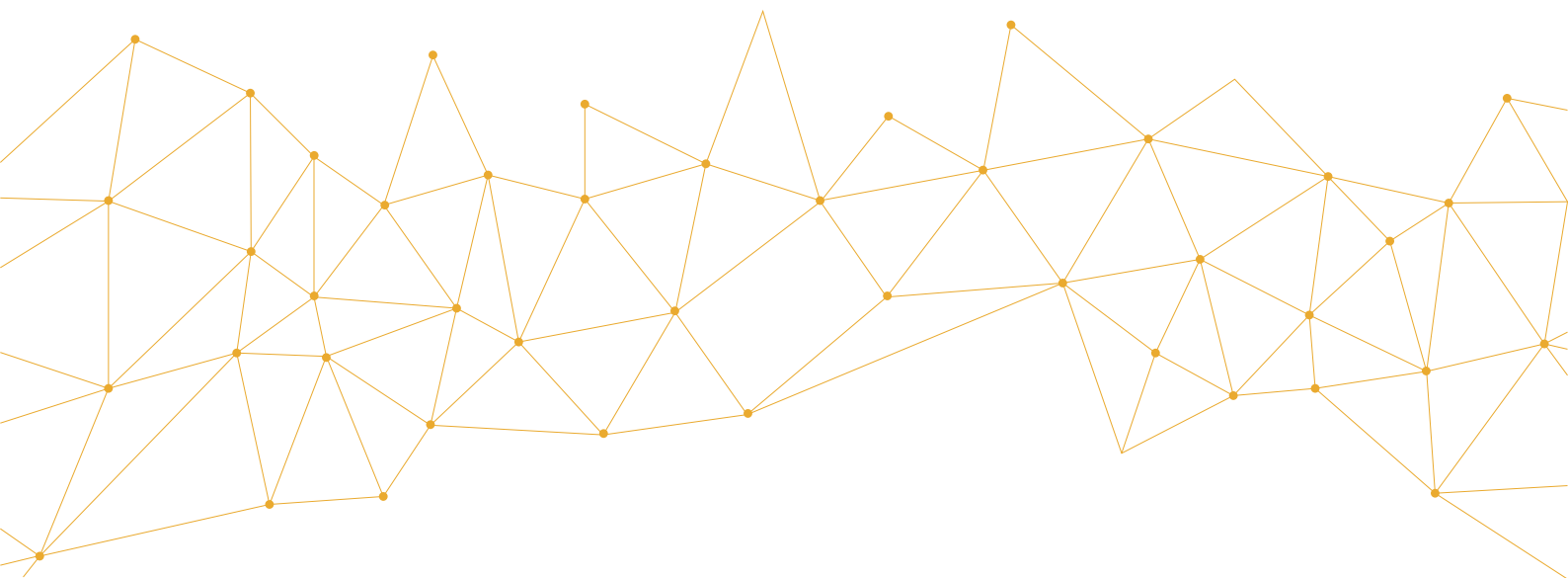


Kompetensrapport

Projekt: Profil123

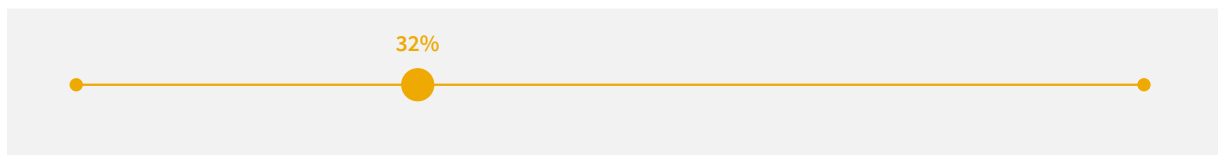
Kompetensprofil: Profil

Kandidat: Matchi Mappsson

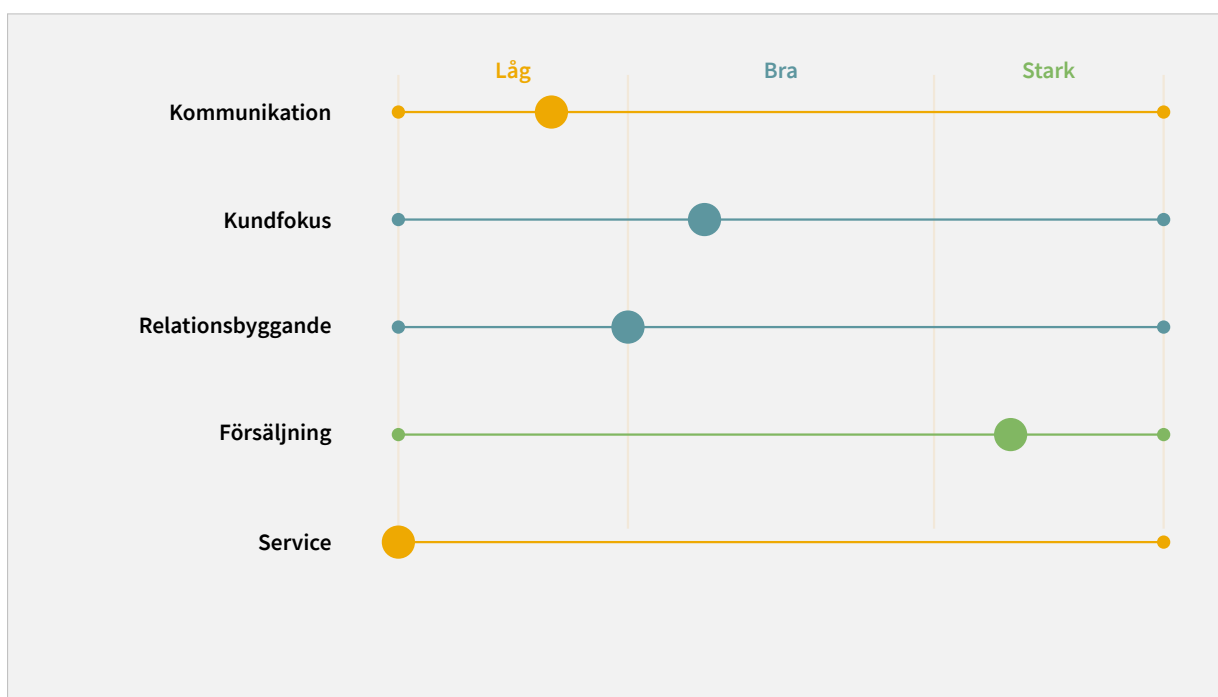


Sammanfattning

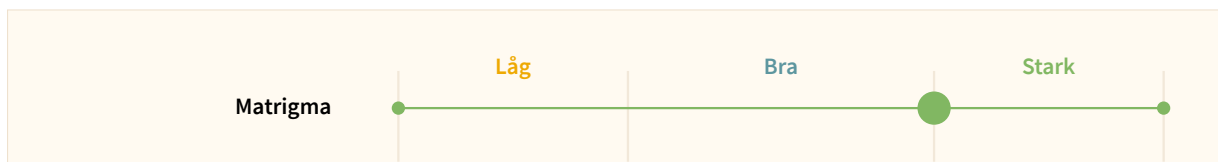
Kompetensprofil matchning



Kompetenspoäng

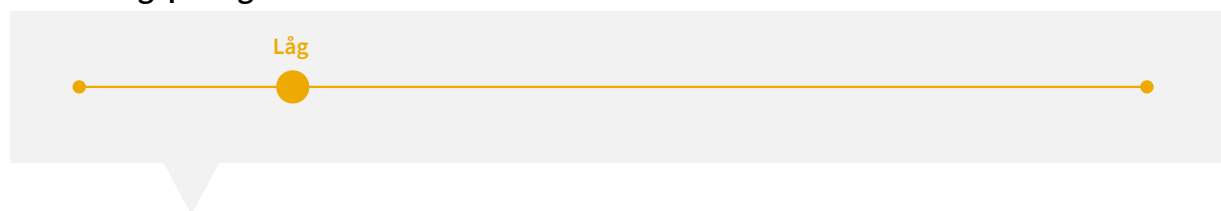


General Mental Ability



Kommunikation

Matchningspoäng



Beteende som associeras med det här resultatet

- Agera på ett sätt så att han/hon upplevs avbryta andra personer och avsluta deras meningar om de tvekar
- Tendera att uttala sig, lägga fram en lösning eller ett beslut för tidigt, innan de lyssnat klart
- Uttrycka endast åsikter som överensstämmer med andras
- Reagera defensivt på feedback eller att inte förändra sitt beteende baserat på feedback från andra
- Ge negativ feedback på ett otydligt eller överdrivet sätt, eller inte alls

Beteende som associeras med det här resultatet

- Alltid uttrycka sina personliga åsikter, även om de skiljer sig från andras
- Ibland söka feedback från andra och ta till sig den om den överensstämmer med det egna synsättet
- Förändra sitt beteende baserat på andras förslag och feedback
- Ge andra ärlig och direkt feedback men ibland undvika väldigt känsliga eller svåra frågor

Beteende som associeras med det här resultatet

- Förmedla information tydligt och ärligt
- Vara bra på att lyssna på andra
- Försöka att först förstå och sedan att bli förstådd
- Uppmuntra andra till att uttrycka sina tankar och även åsikter som går emot det som uttryckts i gruppen
- Ge ärlig och direkt feedback, inte vara rädd för att ta upp känsliga frågor och försöka hitta lösningar även på svårare problem

Kundfokus

Matchningspoäng

Genomsnittlig



Beteende som associeras med det här resultatet

- Tyckas ta lite hänsyn till kunders affärsmål och behov i prioriteringar och arbetssätt
- Tyckas undvika att göra något extra för sina kunder om kunderna inte uttryckligen ber om eller ställer krav kring det
- Inte agera på ett tydligt sätt på kunders feedback mer än att be om ursäkt för problem
- Inte följa upp saker för att säkerställa leverans och kundnöjdhet
- Inte aktivt sätta kunden i kontakt med annan intern expertis och därför upplevas agera enbart med egna mål i sikte (att behålla kunden hos sig själv)

Beteende som associeras med det här resultatet

- Självständigt hitta lösningar som tillgodoser vanligt förekommande kundbehov
- På ett bra sätt utgå från kundens uttalade affärsmål och behov i sina prioriteringar och arbetssätt
- Identifiera kreativa och genomtänkta sätt att hjälpa kunder lösa sina problem
- Vara lyhörd för feedback som kommer från kunden och anpassa sig efter den
- Slussa kunder vidare till lämpliga personer inom företaget som bäst kan tillgodoser deras behov

Beteende som associeras med det här resultatet

- Sätta kunder i kontakt med andra nyckelpersoner inom företaget som har kompetens att effektivt kunna tillgodoser deras behov och skapa mervärde
- Arbeta tillsammans med kunder för att identifiera deras behov inför framtiden
- Utmana kunder att höja sina egna affärsmål och förväntningar
- Söka proaktivt efter feedback från kunder för att förbättra kvaliteten på produkter, tjänster och interna processer/arbetssätt

Relationsbyggande

Matchningspoäng

Genomsnittlig



Beteende som associeras med det här resultatet

- Agera på ett sätt som gör att han/hon uppfattas som alltför självständig, distanserad eller svårare att lära känna
- Inte känna sig bekväm, naturlig eller öppen första gången de träffar någon
- Inte initiera kontakt med andra eller dela med sig av resurser eller information, inte ens om det efterfrågas
- Vara blyg eller tystlåten
- Verka ointresserad eller inte läsa av sociala signaler på samma sätt som andra skulle gjort

Beteende som associeras med det här resultatet

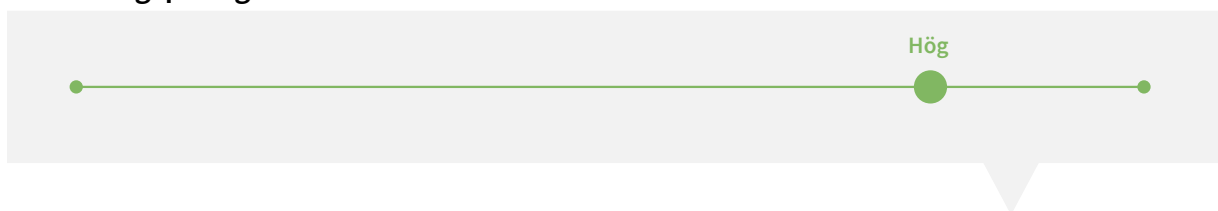
- Ta kontakt med och etablera relation till andra som han/hon vet har värdefull information eller resurser
- Interagera mer frekvent med anställda på de flesta nivåer och ibland över organisationens avdelningsgränser
- Ge andra hjälp när de ber om det och vara beredd att göra uppoffringar om fördelarna med det förväntas överväga

Beteende som associeras med det här resultatet

- Konsekvent agera för att utveckla förtroende och mandat hos utvalda nyckelpersoner eller kunder
- Ta initiativ till att få och dela ömsesidigt värdefull information och resurser med andra
- Kontinuerligt utveckla relationer med personer internt och externt på alla nivåer
- Bemöta andra på ett öppet och accepterande sätt och ha lätt för att få andra att känna sig bekväma

Försäljning

Matchningspoäng



Beteende som associeras med det här resultatet

- Uppfattas som intressestyrd och inte hålla en jämn prestationsnivå mellan olika typer av projekt
- Missa deadlines och inte få allt gjort i tid
- Lägga tid och resurser på att försöka uppnå mindre kritiska målsättningar
- Inte vara tillräckligt kraftfull och övertygande i sin kommunikation för att driva processer mot avslut
- Inte upplevas anstränga sig fullt ut för att slutföra uppgifter eller anstränga sig så lite som möjligt för att nå lägsta acceptabla nivå
- Inte hålla sig informerad om nya produkter/tjänster som organisationens konkurrenter erbjuder

Beteende som associeras med det här resultatet

- Anpassa sin personliga planering och prioriteter för att kunna hantera en tyngre arbetsbelastning när det krävs
- Tydligt svara på frågor om och kommunicera övertygande kring de flesta produkter/tjänster
- Hålla sig uppdaterad om nyheter i konkurrenters erbjudande
- Framgångsrikt kommunicera till kunder på ett förståeligt sätt även om det innefattar information om mer detaljerade eller tekniska aspekter i leveransen

Beteende som associeras med det här resultatet

- Initiera, driva på och följa upp hur säljprocesser och kunddialoger utvecklas
- Konsekvent ägna tid och energi åt att nå och överträffa önskade målsättningar
- Systematiskt bevaka marknaden för att identifiera, skapa och förankra ett mervärde som kan erbjudas olika kunder
- Självständigt se till att vara uppdaterad kring alla de produkter och tjänster som ingår i leveransen
- Känna till olika konkurrenters styrkor och svagheter

Service

Matchningspoäng

Låg



Beteende som associeras med det här resultatet

- Uppfattas som någon som inte alltid är lyhörd inför eller engagerar sig i andras behov
- Kan framstå som likgiltig inför eller ointresserad av att hantera eller anpassa sig efter olika kundbehov
- Uppfattas som någon som är svårare att lära känna/interagera med och som inte känner sina kunder tillräckligt väl för att kunna erbjuda dem de rätta lösningarna

Beteende som associeras med det här resultatet

- Under normala omständigheter se till att vara tillgänglig för kunder
- Engagera sig i och ge personlig service till de flesta kunder, förutom de mest upprörda eller de svåraste kunderna
- Visa förmåga att hitta kreativa lösningar för kunder inom givna ramar

Beteende som associeras med det här resultatet

- Konsekvent vara synliga och lättillgängliga för alla kunder
- Genast få andra att slappna av genom ett välkomnande och vänligt bemötande
- Visa genuint intresse och engagemang för att hjälpa kunder att hitta bra lösningar på sina problem, gör regelbundet mer än vad som förväntas av honom/henne för att hjälpa till att lösa problem

Utvecklingsprogram

Utvecklingsdelen utgår ifrån den kompetensbaserade bedömningen. Målsättningen med den här delen är att göra både kort- och långsiktig utveckling mer hanterbar genom att utstaka både utvecklingsbeteende och uppgifter för de utvalda kompetenserna. Läs igenom dem och välj ut de beteende och aktiviteter som är viktiga för att dina förmågor ska vara konkurrenskraftiga idag och i framtiden.

Kundfokus

Utvecklingsbeteenden

- Delta i dina kunders strategimöten för att hjälpa dem att identifiera framtida behov
- Avsätt 30 minuter varje vecka för att samla information om dina kunder
- Fråga tre olika kunder vad de vill ha och förväntar sig av er samt vilka tre aspekter av er leverans som hade kunnat göras bättre
- Gör en vana av att träffa dina kunder regelbundet för att föra en mer aktiv dialog med dem
- Planera dina processer på ett sätt som tillåter dig att ge kunder positiva överraskningar, saker de inte förväntade sig, exempelvis att tjänster/produkter levereras snabbare eller i större omfattning än de beställts
- Be regelbundet dina kunder om feedback på era tjänster/produkter
- Fokusera främst på de kunder som ger störst lönsamhet

Utvecklingsaktiviteter

Involvera dig i projekt/team som fokuserar på något av följande:

- Hantera kontakten med viktiga grupper utanför organisationen, såsom kunder, leverantörer, partners och fackföreningar
- Hantera en missnöjd intern eller extern kund
- Ta fram affärsstrategier tillsammans med viktiga kunder
- Arbeta några pass i er telemarketing- eller kundserviceavdelning, hantera klagomål och frågor från kunder
- Gör en kundnöjdhetsundersökning, antingen personligen eller över telefon, och presentera resultaten för de personer som berörs

Försäljning

Utvecklingsbeteenden

- Fokusera på det som är viktigast, vilka är de tre till fem viktigaste aspekterna/kunderna för dig för att du ska nå dina mål? Lägg 50% av din tid på dessa prioriteringar
- Sätt upp mål och delmål för dig själv och andra samt mät dina framsteg
- Ge dig själv och andra så mycket feedback som du kan. Fokusera på gemensamma mål, prioriteringar och problem
- Dela upp projekt i tre delar och avsätt tid till att genomföra dessa fördelat över leveransperioden
- Konfrontera problem direkt, säg det som behöver sägas. Träna på att lyfta fram två eller tre tydliga argument som du är beredd att försvara för att nå ett mål
- Försök minska ner dina säljpitchar till det som verkligen är viktigt i sammanhanget
- Om du kommer missa en deadline så se till att andra får veta det och ge dem ett nytt datum när du är säker på att vara klar

Utvecklingsaktiviteter

Involvera dig i ett projekt/team som fokuserar på något av följande:

- Hantera kommunikationen med viktiga grupper utanför organisationen, så som kunder, återförsäljare, partners och fackföreningar
- Influera kollegor, högre chefer och andra viktiga medarbetare som du inte har någon formell auktoritet över
- Hantera arbete med tuffa deadlines, påtryckningar från ledningen, hög synlighet eller ansvar för kritiska beslut
- Lansera en ny produkt, tjänst eller process
- Nylansera en befintlig produkt eller tjänst som det inte går så bra för
- Hantera inköpet av en viktig produkt, utrustning, material, program eller system

Relationsbyggande

Utvecklingsbeteenden

- Dela mer med andra. Anförtra dina tankar kring viktiga verksamhetsfrågor och uppmuntra andra till att uttrycka sina åsikter
- Lär dig tre saker om dina viktigaste kontakter
- Var tillmötesgående gentemot människor oavsett deras titlar eller status
- Sätt upp ett mål om att få ett personligt möte med 10 nya personer och ta reda på vad du har gemensamt med dem
- Avsätt 20 minuter per vecka till att komma i kontakt med en viktig person du vill lära känna bättre
- Gör allt du kan under ett mötes första tre minuter för att få andra att känna sig bekväma med dig innan den riktiga agendan påbörjas. Ställ en fråga som inte är relaterad till ämnet eller dela med dig av något personligt
- Om någon är arg eller besviken, låt honom/henne ventileras detta utan att du går i svaromål, lyssna och säg ingenting annat än att du kan se att han/hon är upprörd

Utvecklingsaktiviteter

Involvera dig i ett projekt/team som fokuserar på något av följande:

- Att hantera kommunikationen med viktiga grupper utanför organisationen, så som kunder, återförsäljare, partners, leverantörer och fackförbund
- Samarbeta med personer vars bakgrund skiljer sig från din eller var ansvarig för grupper som innehåller personer med olika bakgrund
- Slut "fred" med någon som du gjort besviken med en produkt eller tjänst eller någon som du har svårt för eller inte kommer väl överrens med
- Hjälp en tillfällig grupp som består av oerfarna individer genom att vara deras coach, lärare, guide, mentor eller dylikt
- Utbilda kunder i användning av din organisations produkter eller tjänster

Service

Utvecklingsbeteenden

- Sök feedback från kunder - vad förväntar de sig? Vilka områden i sättet som du levererar service upplever de som de huvudsakliga utvecklingsområdena?
- Erbjud en kund någon som han/hon inte bett om, som du tror att just den här kunden skulle kunna ha nytta av
- Bara lyssna på din kund utan att avbryta eller försöka hitta en lösning. Ibland behöver personen bara prata av sig
- Studera de tre mest serviceinriktade personerna du känner. Vad gör de som du inte gör? Hur skapar de en serviceupplevelse för kunden? Vilka ord använder de? Vilket kroppsspråk använde de?

Utvecklingsaktiviteter

Involvera dig i ett projekt/team som fokuserar på något av följande:

- Hantera kommunikation mellan viktiga grupper utanför organisationen, så som kunder, återförsäljare eller partners
- Samarbeta med personer av båda könen och med olika bakgrund
- Gör en kundnöjdhetsundersökning öga mot öga eller över telefon och presentera resultatet för alla som berörs

Kommunikation

Utvecklingsbeteenden

- Lyssna utan att avbryta. Ställ förtydligande frågor. Upprepa vad den andra personen sagt för att förmedla förståelse. Kom inte alltid med råd eller lösningar, om det inte är uppenbart att den andra personen undrar hur du skulle gjort i samma situation
- Avbryt inte andra och avsluta inte deras meningar
- Ställ en fråga mer än vad du brukar och fortsätt på samma sätt tills personer signalerar att de verkligen tycker att du lyssnar
- När andra uttalar sig vagt eller om du inte har tid att lyssna kan du sammanfatta vad de sagt och be dem att uttala sig mer kortfattat nästa gång
- Be någon du har förtroende för att berätta för dig vad det är du gör som får dem att tro att du inte lyssnar. Jobba på att arbeta bort den typen av icke-verbala beteenden

Utvecklingsaktiviteter

Involvera dig i projekt/team som fokuserar på något av följande:

- Hantera anställda som inte har tillräckligt med erfarenhet, inte presterar tillräckligt bra eller som har svårt att hantera förändringar
- Influera kollegor, överordnade eller andra nyckelpersoner som du inte har formell auktoritet över
- Jämför innovativa arbetsätt, produkter eller tjänster hos konkurrenter, leverantörer eller kunder med er själva och ta fram en rapport med utvecklingsförslag
- Öka din självkänedom genom en utbildning eller personbedömning som inkluderar att få feedback kring din kommunikation