

GESTIONE DELLA PERFORMANCE – COMPETENZE/COMPORAMENTI CHIAVE

Esecuzione mirata ai risultati

Imprenditoriale

Sviluppa se stesso e gli altri

Orientamento ai clienti (interno ed esterno)

Collaborazione

Senso degli affari

1. Esecuzione mirata ai risultati

Stabilisce grossi obiettivi e fornisce risultati che migliorano in modo sostanziale la performance individuale e organizzativa.

- Affronta i compiti impegnativi con un atteggiamento "si può fare".
- Dimostra di possedere iniziativa personale nel miglioramento costante del livello di performance.
- Abilità nel dare priorità.
- Persistente nel superamento degli ostacoli, delle sfide o dei momenti di crisi.
- Abilità nel focalizzare se stesso ed il team nel trovare soluzioni.
- Mostra spiccato senso di premura nella risoluzione dei problemi e nel disbrigo del lavoro.
- Responsabilizza se stesso. Responsabilizza i singoli individui o il team.

2. Imprenditoriale

Lungimirante, identifica e implementa il valore aggiunto e le azioni e le strategie innovative.

- Identifica e gestisce le ottimizzazioni dei processi il che risulta nella riduzione dei livelli del personale e della burocrazia migliorando al contempo il grado di efficienza e di qualità in modo quantificabile.
- Cerca e trova opportunità di miglioramento.
- Dimostra disponibilità ad assumersi rischi calcolati per raggiungere gli obiettivi aziendali.
- Elimina gli ostacoli interni e la burocrazia per raggiungere gli obiettivi organizzativi.
- Usa il modello "profit center" per apportare crescita e differenziazione sul mercato.
- Leader: abilità nel motivare il team a seguire la sua idea di business.
- Leader: abilità nel formulare e comunicare una "strategia Sensient" ai vari livelli all'interno dell'organizzazione.

3. Sviluppa se stesso e gli altri

Si concentra sull'auto-sviluppo e sullo sviluppo degli altri.

- Delega responsabilità e lavoro agli altri per aiutarli a sviluppare le loro capacità.
- Esprime fiducia nell'abilità degli altri per avere successo.
- Dimostra efficaci competenze nel coaching. Fornisce un feedback onesto, specifico e oggettivo agli impiegati.
- Mette alla prova se stesso per imparare e crescere.

- Crea esperienze e compiti di sviluppo per altri.
- Capacità di fallire rapidamente e di imparare dagli errori.
- Leader: gestisce il piano di successione per le posizioni chiave assumendo personale promovibile con capacità trasferibili.
- Leader: sviluppa il personale attraverso la formazione e opportunità basate sull'esperienza per aumentare la facilità di lei/lui ad essere promossa/promosso.

4. Orientamento al cliente (interno ed esterno)

Comprende le richieste interne ed esterne dei clienti. Anticipa e supera le esigenze dei clienti. Sviluppa soluzioni per i clienti con valore aggiunto.

- Integra e comunica una politica e impegno consapevoli della qualità per prevenire in modo proattivo i problemi.
- Porta a termine gli impegni presi con i clienti.
- Integra le esigenze e le aspettative dei clienti nello sviluppo e nella fornitura di nuovi servizi o prodotti.
- Riduce o elimina problemi interni che influiscono negativamente sull'esperienza dei clienti.
- Identifica in modo proattivo le conoscenze condivise con le unità di business.
- Stabilisce e usa sistemi di feedback per soddisfare le esigenze e le aspettative dei clienti.
- Cerca costantemente di migliorare la qualità dei servizi, prodotti e processi.
- Si comporta sempre in modo positivo e professionale con i clienti. Non discute con i clienti o sminuisce le loro preoccupazioni. All'occorrenza porge le sue scuse.

5. Collaborazione

Mostra un elevato livello di impegno di squadra.

- Promuove la collaborazione e coopera attivamente con gli altri al fine di raggiungere gli obiettivi condivisi.
- Prende provvedimenti allo scopo di favorire gli interessi del team, o dell'organizzazione, oltre loro stessi.
- Contribuisce in modo positivo allo sviluppo del clima richiesto per un "eccellente performance del team".
- Ascolta e tiene conto delle idee degli altri membri del team. Incoraggia gli altri a prendere decisioni. Sostiene le decisioni organizzative.
- Tratta gli altri accettando e rispettando le diverse culture o background.

6. Senso degli affari

Dimostra una comprensione esauriente del mercato, dei concorrenti e del modello aziendale o dei principi chiave in un'area funzionale specifica. Abile nei principi e pratiche di gestione finanziaria e altri settori.

- Prende decisioni commerciali che sono finanziariamente in armonia e coerenti con la filosofia di gestione dell'azienda.
- Esperto in questioni soggettive relative a determinate discipline o funzioni.
- Usa le sue nozioni sui mercati per migliorare la competitività, generare profitto e ottenere incrementi.
- Aiuta gli altri a capire i mercati dei fornitori e dei clienti, i rischi aziendali, le opportunità e i concorrenti.