

Ghid de evaluare a performanțelor angajaților

1) Loialitate/obligație personală/angajament personal

- Devotament
- Responsabilitate
- Decență
- Împărtășirea/transferul/acceptarea valorilor comune (corporative)
- Cooperare
- Contribuția personală la obiectiv

2) Responsabilitate / capacitatea de a răspunde pentru propriile acțiuni/ consecințele propriilor acțiuni

- Aducerea activității atribuite la sfârșitul logic, în timpul setat
- Abilitatea de a-și recunoaște greșelile
- Capacitatea de a explica metoda de obținere a rezultatelor
- Capacitatea de a-și asuma responsabilitate
- Dorința de a-și asuma responsabilitate
- Capacitatea de a-ți asuma riscuri

3) Orientarea către client/ Nevoile clientului/ Înțelegerea și abordarea politicoasă a clienților

- Dorința de a ajuta/înțelege clientul
- Capacitatea de a comunica
- Cunoașterea serviciilor (produselor) afacerii
- Capacitatea de a fi activ
- Flexibilitate și abordare individuală (oferirea produsului potrivit pentru un anumit client)
- Abilități profesionale
- Deschidere și onestitate

4) Munca orientată spre rezultate / Abordarea muncii

- Formularea obiectivelor
- Planul de acțiune, modul de realizare a obiectivelor
- Flexibilitate/alternativă (planul B)
- Punctele de control
- Evaluarea rezultatelor
- Competențe profesionale
- Responsabilitate
- Punctualitate

5) Flexibilitate/deschidere la schimbare în ceea ce privește nevoile Întreprinderii

- Gradul de pregătire la modificări:
 - Este pregătit să-și schimbe locul de muncă (o altă ramură)
 - Este pregătit să rămână (să îndeplinească urgent sarcina - în afara orelor de muncă)
- Deschiderea de acțiune pentru o cauză comună (atrage clienți cu amănuntul)
- Introducerea rapidă de noi produse/adaptarea la noile condiții
- Loialitate
- Oferirea unui feed-back și a fi open-minded

6) Abilități de comunicare (verbale și non-verbale)

- Comunicare verbală (capacitatea de a comunica) și non-verbală (gesturi, acțiuni)
- Abilitatea de a asculta și dorința de a auzi
- Abilitatea de a se exprima clar
- Toleranța și toleranța opiniei altor oameni
- Capacitatea de a oferi un feed-back constructiv
- Capacitatea de a comunica prin e-mail

7) Abilitatea de a lucra într-o echipă

- Comunicare
- Dispus să acorde ajutor
- Prioritatea obiectivelor echipei față de propriile obiective
- Onestitate
- Transparență
- Comunicare deschisă
- Capacitatea de a asculta și auzi
- Oferirea și obținerea feed-back-ului

8) Comportament proactiv/inițiativă

- Capacitatea de a-și lua un nou angajament
- Capacitatea de a genera idei noi
- Capacitatea de a executa rapid ideile generate
- Dorința de a fi activ

9) Acuratețe și atenție la detalii / Precizie și detalieri

- Îngrijirea la locul de muncă
- Autoverificare
- Înțelegerea deplină a sarcinilor/clarificarea detaliilor;
- Ruperea sarcinilor în componente pentru a nu pierde detalii,
- Responsabilitate

10) Eficiență

- Coerența și claritatea întregului volum de sarcini, utilizând resursele necesare
- Diferențierea forței de muncă conduce la o creștere a productivității acesteia (delegare)
- Viteza și calitatea sarcinilor efectuate
- Posesia de cunoștințe

11) Capacitatea de a vinde / succesul în vânzarea produselor Întreprinderii

- Tinderea spre obținerea unui rezultat (executarea planului)
- Clienții vin la sfatul unui anumit angajat
- Abilități de vânzări
- Crearea unui mediu bun pentru vânzări (flyer) pe teren
- Cunoașterea produselor
- Înțelegerea nevoilor clientului
- Înțelegerea pieței
- Cunoașterea concurenților
- Abilități de comunicare/negociere

12) Dorința de creșterea profesională

- Pofta de noi cunoștințe
- Oferirea de idei noi
- Delegarea corespunzătoare
- Nu-ți fie frică de responsabilitate
- Dorința de a îndeplini "sarcini provocatoare"

13) Cunoașterea procedurilor și a produselor, după caz, în funcție de poziția angajatului

- Competențe
- Profesionalism
- Responsabilitate
- Înțelegerea procedurilor și a produselor (esența) și executarea consecventă a acestora
- Capacitatea de a explica beneficiile produselor

14) Capacitatea și dorința de a-i instrui pe ceilalți la locul de muncă

- Posedarea cunoștințelor necesare și capacitatea de a le transmite
- Răbdare
- Dorința de a preda
- Onestitate și deschidere
- Responsabilitate
- Exemplu personal

15) Capacitatea de a gestiona conflictele într-o manieră constructivă

- Capacitatea de a asculta și auzi
- Nu lua decizii emoționale
- Capacitatea de a preveni/gestiona conflictele
- Capacitatea de a împărtăși o relație profesională și personală
- Comunicare

16) Disciplină/aspect/punctualitate

- Punctualitate
- Performanță/organizare
- Ordine (fizică/la locul de muncă)
- Respectarea codului vestimentar
- Planificarea adecvată a timpului
- Responsabilitate
- Curățenie

17) Cunoașterea limbilor străine / Competențe lingvistice

- Competențe lingvistice (rusă, română, engleză)
- Afișarea progresului
- Gradul de competență lingvistică (citire, vorbire, scriere)