



## Przykładowe zestawy kompetencji

### Przedstawiciel Handlowy: Sales Representative

Kompetencje Zawodowe Uniwersalne
Autoprezentacja (budowanie własnej wiarygodności)
Identyfikacja z Firmą
Komunikacja ustna
Komunikacja pisemna
Nastawienie na osiągnięcie celów
Operowanie głosem
Prowadzenie rozmowy biznesowej
Samodzielność na stanowisku pracy
Umiejętności negocjacyjne
Zarządzanie swoim czasem pracy

Kompetencje Zawodowe Specjalistyczne: Sprzedaż i Obsługa Klienta
Budowanie relacji z Klientem
Identyfikowanie rzeczywistych potrzeb Klienta
Poszukiwanie Klientów
Prezentowanie oferty
Przekazywanie Klientowi trudnych informacji



## Obsługa Klienta: Konsultant, Client Service

<b>Kompetencje Zawodowe Uniwersalne</b>
Komunikacja ustna
Komunikacja pisemna
Kultura osobista
Operowanie głosem
Orientacja na Klienta
Otwartość na kontakt i budowanie relacji
Podjęcie decyzji związanych z zakresem obowiązków
Prowadzenie rozmowy biznesowej
Radzenie sobie ze stresem

<b>Kompetencje Zawodowe Specjalistyczne: Sprzedaż i Obsługa Klienta</b>
Identyfikowanie rzeczywistych potrzeb Klienta
Otwartość na kontakt i budowanie relacji
Przekazywanie Klientowi trudnych informacji
Przyjmowanie reklamacji Klienta

## Wyższa kadra zarządzająca: General Manager, Country Manager, CEO

Kompetencje Zawodowe Uniwersalne
Inteligencja społeczna i emocjonalna
Komunikacja ustna
Komunikacja pisemna
Umiejętności negocjacyjne

Kompetencje Menedżerskie
Motywowanie podwładnych
Myślenie strategiczne
Ocena i rozwój podwładnych
Organizowanie pracy zespołu
Podejmowanie decyzji menedżerskich
Propagowanie wartości firmowych
Przywództwo
Zarządzanie informacją
Zarządzanie innowacjami
Zarządzanie konfliktem
Zarządzanie procesami
Zarządzanie potencjałem zespołu
Zarządzanie zmianą

## Kierownik średniego szczebla: Manager

Kompetencje Zawodowe Uniwersalne
Komunikacja ustna
Komunikacja pisemna
Nastawienie na osiągnięcie celów
Wsparcie procesu rozwoju innych ludzi

Kompetencje Menedżerskie
Budowanie zespołu
Kierowanie i kontrola pracy podwładnych
Motywowanie podwładnych
Ocena i rozwój podwładnych
Organizowanie pracy zespołu
Planowanie pracy zespołu
Podejmowanie decyzji menedżerskich
Zarządzanie konfliktem
Zarządzanie potencjałem zespołu