

COMPETENCIA
Hay Group: Orientación hacia el Cliente
Es el deseo de ayudar o servir a los demás en la satisfacción de sus necesidades. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente.
Meyer: Trato con el Publico

CONDUCTAS OBSERVABLES	Marque con una X
1) Responde a las preguntas, quejas o problemas del cliente.	x
2) Mantiene una comunicación abierta con el cliente sobre las expectativas mutuas.	x
3) Se responsabiliza personalmente de subsanar, sin excusas y con prontitud, los problemas del cliente.	x
4) Mantiene una actitud de total disponibilidad con el cliente, especialmente cuando este pasa por periodos críticos.	x
5) Indaga proactivamente mas allá de las necesidades que el cliente le manifestó en un principio y adecua los productos y servicios disponibles a esas necesidades.	x
6) Busca obtener beneficios a largo plazo para el cliente.	x

OPCIONES						
Poco Característico		Algo característico			Muy Característico	
Casi nunca	Rara vez	Algunas veces	Con cierta frecuencia	A menudo	Casi siempre	siempre
						x
					x	
						x
						x
				x		
					x	

COMPETENCIA
Hay Group: Impacto e Influencia
Implica la intención de persuadir, convencer o influir a los demás para conseguir que apoyen sus planes. Implica también el deseo de producir un impacto en las personas que pueden afectar sus planes, crear en ellos una impresión concreta o conseguir que hagan las cosas de la manera que

CONDUCTAS OBSERVABLES	Marque con una X
1) Utiliza la persuasión como acción directa en una discusión o presentación haciendo referencia a razones, datos, ejemplos concretos, beneficios etc.	x
2) Prepara datos cuidadosamente para después exponerlos y presenta dos o mas argumentos en una presentación o discusión	x

OPCIONES						
Poco Característico		Algo característico			Muy Característico	
Casi nunca	Rara vez	Algunas veces	Con cierta frecuencia	A menudo	Casi siempre	siempre
						x
						x

el quiere. Es llegar a acuerdos validos y aceptables para ambas partes.

**Meyer: Manejo de Objeciones y Reacciones**

3) Identifica el nivel de interés de su interlocutor o de la audiencia calculando el impacto de sus palabras y adaptando la presentación u orientando la discusión para atraer el interés de los demás.	x							x
4) Usa mecanismos de influencia indirecta y desarrolla estrategias diferentes y sucesivas acciones para influir en los demás, adaptando cada acción al interlocutor.	x					x		
5) Contacta e involucra a la gente que toma las decisiones y las convence a que apoyen sus ideas o planes antes de presentar formalmente un proyecto o idea.	x					x		

COMPETENCIA
<b>Hay Group: Desarrollo de Relaciones.</b>
Es el interes de construir y mantener relaciones cordiales o redes de contacto con personas que son o pueden ser valiosas para hacer negocios o conseguir los objetivos estrategicos de la organización
<b>Meyer: Relaciones Interpersonales.</b>

CONDUCTAS OBSERVABLES	Marque con una X
1) Interactua con otros de manera informal, además de lo requerido por su trabajo	x
2) Desarrolla afinidad y busca relaciones amigables con asociados, clientes o compañeros en clubes, restaurantes, eventos deportivos, etc.	x
3) Promueve reuniones o salidas diseñadas para mejorar o fortalecer el desarrollo de las relaciones con otros.	x
4) Reconoce que las personas le proporcionan información o el contacto para lograr una meta de negocios.	x

OPCIONES						
Poco Característico		Algo característico			Muy Característico	
Casi nunca	Rara vez	Algunas veces	Con cierta frecuencia	A menudo	Casi siempre	siempre
				x		
				x		
				x		
					x	

COMPETENCIA
<b>Hay Group: Dirección de Personas</b>
Significa utilizar el poder que la posicion confiere de forma apropiada y efectiva. Logra comprometer a los demas para que hagan lo que considera que es adecuado y que beneficia a la organizacion a largo plazo. Implica "decir a los demas lo que tienen que hacer", es decir, confrontarlos y hacerlos responsables de su desempeño en la organización.
<b>Meyer: Supervisión</b>

CONDUCTAS OBSERVABLES	Marque con una X
1) Da instrucciones apropiadas a las personas, dejando explícitas las necesidades.	x
2) Niega con asertividad peticiones irracionales de los demás, estableciendo limites al comportamiento inapropiado.	x
3) Establece estándares y exige un elevado nivel de desempeño y calidad a las personas.	x
4) Lleva a cabo un seguimiento de la gestión de su personal comparandolo con los objetivos establecidos por la organización	x

OPCIONES						
Poco Característico		Algo característico			Muy Característico	
Casi nunca	Rara vez	Algunas veces	Con cierta frecuencia	A menudo	Casi siempre	siempre
						x
				x		
						x
						x

5) Discute abierta y directamente con la gente, sus problemas de rendimiento y establece las consecuencias de acuerdo al caso.	x						x
--	---	--	--	--	--	--	---

COMPETENCIAS
<b>Hay Group: Perspicacia hacia el Negocio</b>
Es la capacidad de vincular visiones a largo plazo y conceptos amplios al trabajo diario. En los niveles bajos incluye la simple comprensión de estrategias. En los niveles mas altos es sofisticado conocimiento de como el entorno en su mas amplio sentido influye en las estrategias y como estas a su vez determinan las distintas alternativas
<b>Meyer: Planificación Estratégica.</b>

CONDUCTAS OBSERVABLES	Marque con una X
1) Entiende las prioridades y políticas de la empresa.	x
2) Aplica los conocimientos que tiene del negocio a situaciones particulares.	x
3) Hace seguimiento de las tendencias del mercado y analiza el impacto de estas sobre la organización.	x
4) Demuestra conocimiento profundo sobre las tendencias del mercado para anticipar como esto afectara a la gestión de recursos humanos.	x

OPCIONES						
Poco Característico		Algo característico			Muy Característico	
Casi nunca	Rara vez	Algunas veces	Con cierta frecuencia	A menudo	Casi siempre	siempre
					x	
						x
					x	
					x	