

COMPORTAMIENTOS OBSERVABLES COMPETENCIAS DE LIDERAZGO AJ

Competencia de Liderazgo/ Definición	Como me doy cuenta de estas competencias? (comportamientos observables)		
	No cumple	Cumple	Excede
Hacer la diferencia con el servicio	No tiene actitud de servicio,	Es servicial y demuestra presencia con el cliente (e.g. contesta rápidamente los correos/mensajes)Da seguimiento a las reclamaciones de los clientes (servicio post-venta).	Ayuda a solucionar incluso problemas ajenos a su departamento
Es el deseo de ayudar y servir a los clientes (interbnos o externos) de la manera en que mejor se puedan satisfacer sus necesidades reales. Se muestra a través de los esfuerzos que hace una persona por comprender las expectativas y necesidades de su cliente, y proveerle con un servicio de alta calidad confome a la promesa de marca AJ, en una relación duradera y de beneficio mutuo.	No es claro ni eficaz en su comunicación, no escucha activamente	Escucha, muestra interes , clarifica dudas y se comunica asertivamente	Se comunica de manera positiva, oportuna clara honesta transparente y abierto a otros puntos de vista
	Manifiesta una actitud servil ante el cliente (le dice que Si a todo sin considerar las consecuencias)	Proteje al cliente interno y externo de una mala desición dando argumentos que ganan su confianza	Siempre propone soluciones asertadas para el cliente y la empresa
	No demuestra interes y compromiso. No colabora ni apoya cuando se le requiere o lo hace de mala gana	Siempre está dispuesto a colaborar en el logro de metas individuales y colectivas y lo hace con gusto	Es un modelo a seguir Su pasion y compromiso inspira a sus compañeros
	Los clientes (internos/externos) se quejan de sus malos modos/tratos	Demuestra al cliente que es importante y siempre lo trata con respeto	Excede las expectativas del cliente (sorprende al cliente, dandole algo que no esperaba)
	Se cierra a recibir críticas constructivas o las recibe y no genera cambios en su desempeño	Escucha activamente areas de oportunidad en su desempeño y se compromete a llevar acciones de mejora	Continuamente propone acciones de mejora en su desempeño y trabaja en ellas generando cambios positivos notorios
	falta de empatia hacia las necesidades de los demas	Ofrece apoyo y muestra empatia, siempre esta pendiente de las necesidades de los demas	Esta alerta y se anticipa a las necesidades de sus clientes y de la empresa
	Genera un mal ambiente de trabajo(criticas, faltas de respeto,crea clima de resentimiento, y falta de responsabilidad)	Cuida el ambiente de trabajo demostrando gratitud y empatía	Promueve un ambiente de trabajo positivo inclusivo y colaborativo