Radares 360º de Competencias

Juan Prueba

01-12-2016

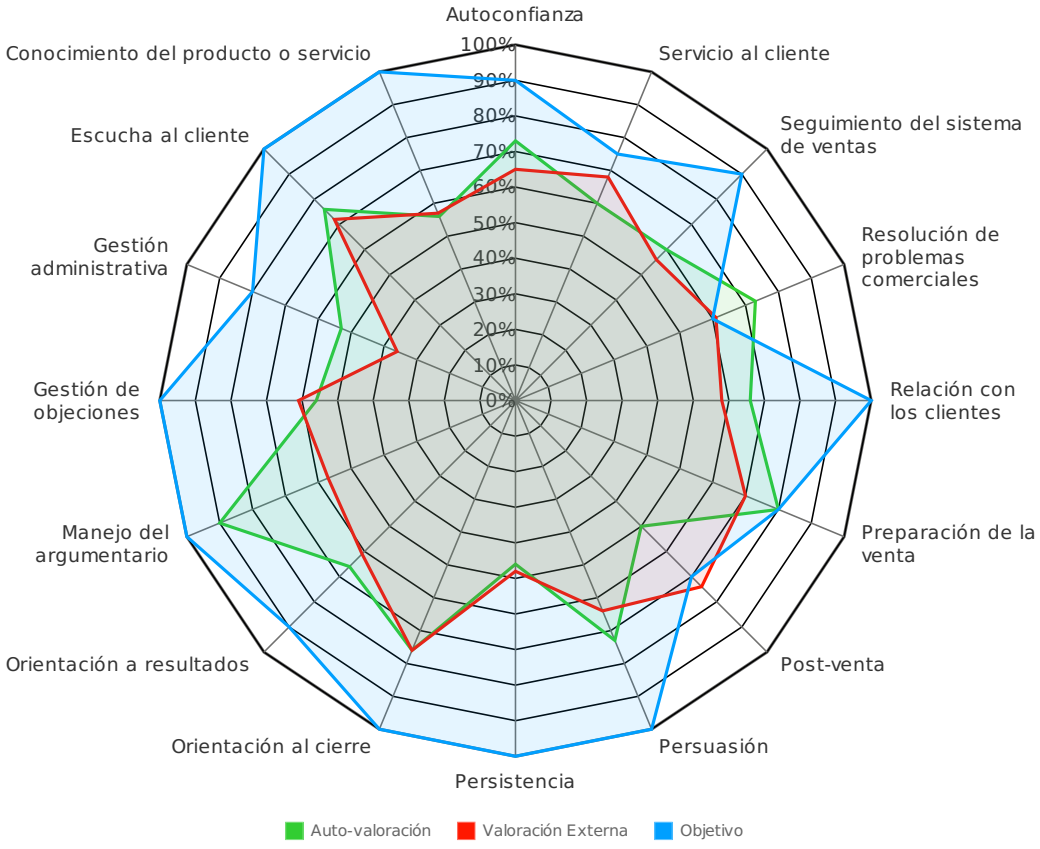
© People Performance International LLC

Evaluación de Competencias

Estado General

Para mejorar o cambiar algo en nuestra vida se necesitan varios elementos. En primer lugar saber dónde nos encontramos realmente en la actualidad; en segundo lugar, saber a dónde necesitamos llegar; en tercer lugar, analizar la brecha que separa nuestro estado actual y nuestro estado objetivo; en cuarto lugar, pensar en qué necesitamos hacer para disminuir esa brecha; en quinto lugar, trazar un plan de acción con lo que necesitamos hacer; y en sexto lugar ¡hacerlo! Este informe corresponde a los tres primeros elementos, para los restantes elementos puede serte muy provechoso contar con una evaluación de tendencias conductuales (DISC), así como trabajar con un Coach, un Consejero, un Mentor o un Consultor que te ayudarán en tu camino hacia el desarrollo de las áreas escogidas.

Radar de competencias



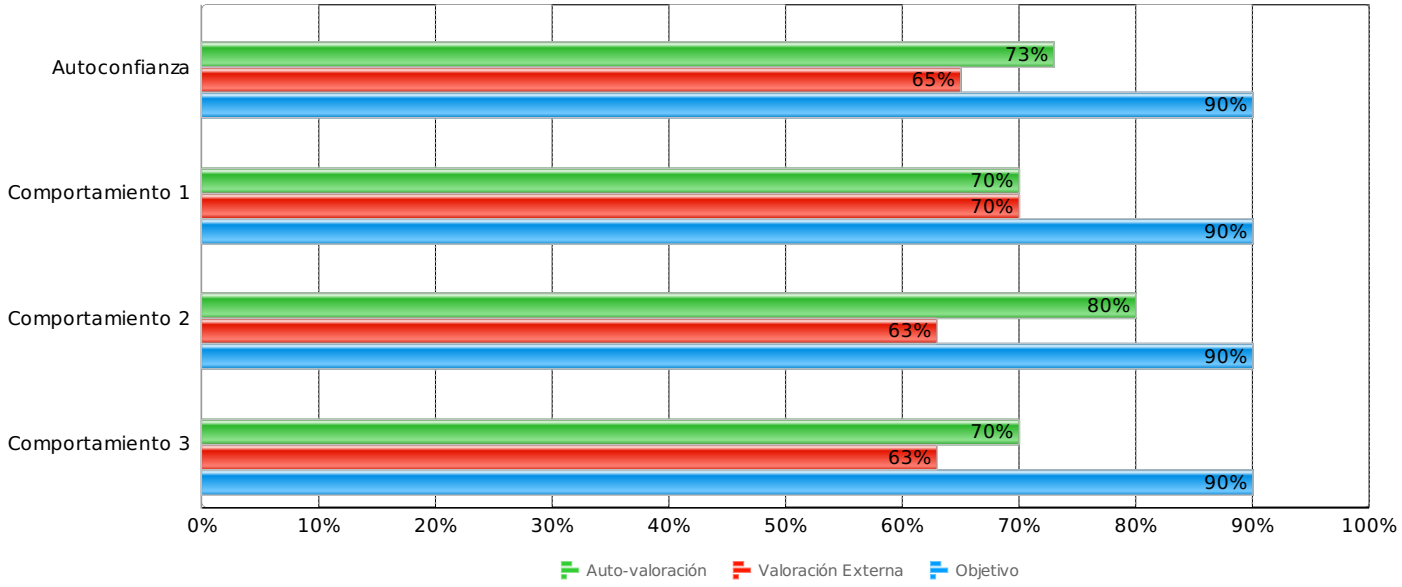
© People Performance International LLC

Evaluación de Competencias

Autoconfianza

Definición: Confianza en sus propias capacidades para desarrollar su labor comercial

Valoración General de la Competencia



Valoración Detallada

	Aut	Igu	Sub	Sup	Obj
Autoconfianza	73	60	77	60	90
Muestra confianza en su capacidad para afrontar sus responsabilidades	70	60	80	70	90
Es capaz de trabajar de forma autónoma	80	70	70	50	90
Expresa su punto de vista, mantiene firme sus posiciones	70	50	80	60	90

Aut=Autoevaluación -Igu=Iguales -Sub=Subordinados -Sup=Superiores – Obj=Objetivo

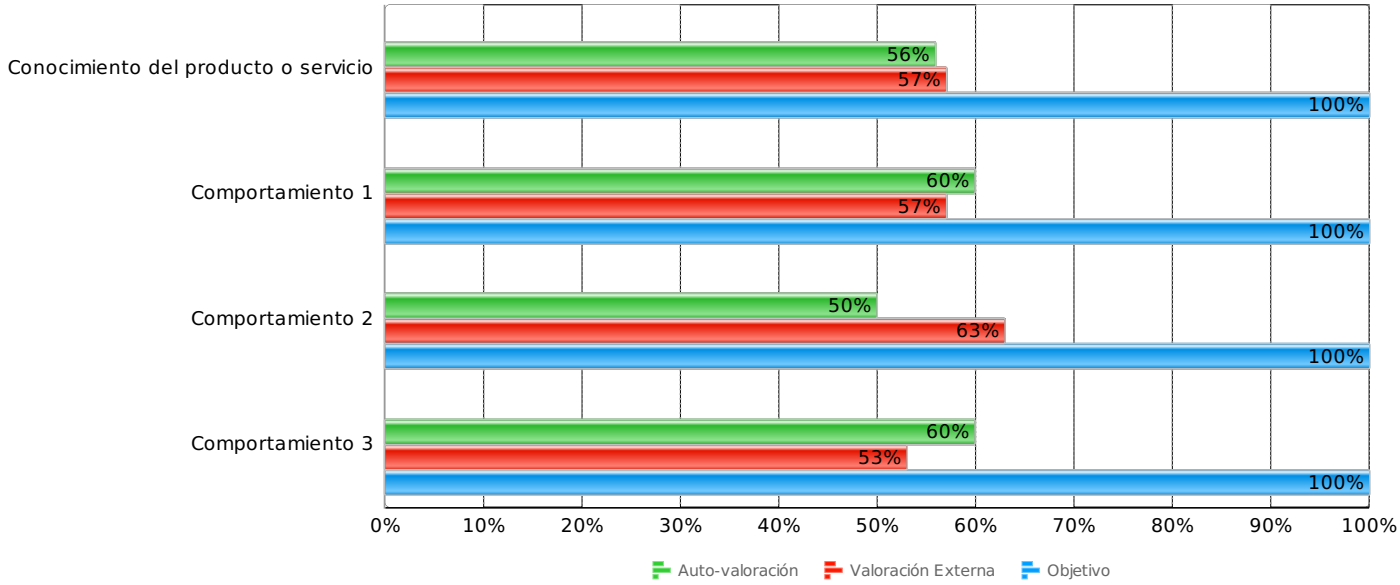
© People Performance International LLC

Evaluación de Competencias

Conocimiento del producto o servicio

Definición: Capacidad de conocer en profundidad sus productos o servicios y su adecuación a las necesidades del cliente

Valoración General de la Competencia



Valoración Detallada

	Aut	Igu	Sub	Sup	Obj
Conocimiento del producto o servicio	56	70	53	50	100
Es un experto en el producto o servicio que ofrece	60	80	50	40	100
Conoce en profundidad los pros y contras de su producto o servicio respecto a los de la competencia	50	70	60	60	100
Se informa y mantiene al día respecto a lo que vende y a su mercado	60	60	50	50	100

Aut=Autoevaluación -Igu=Iguales -Sub=Subordinados -Sup=Superiores – Obj=Objetivo

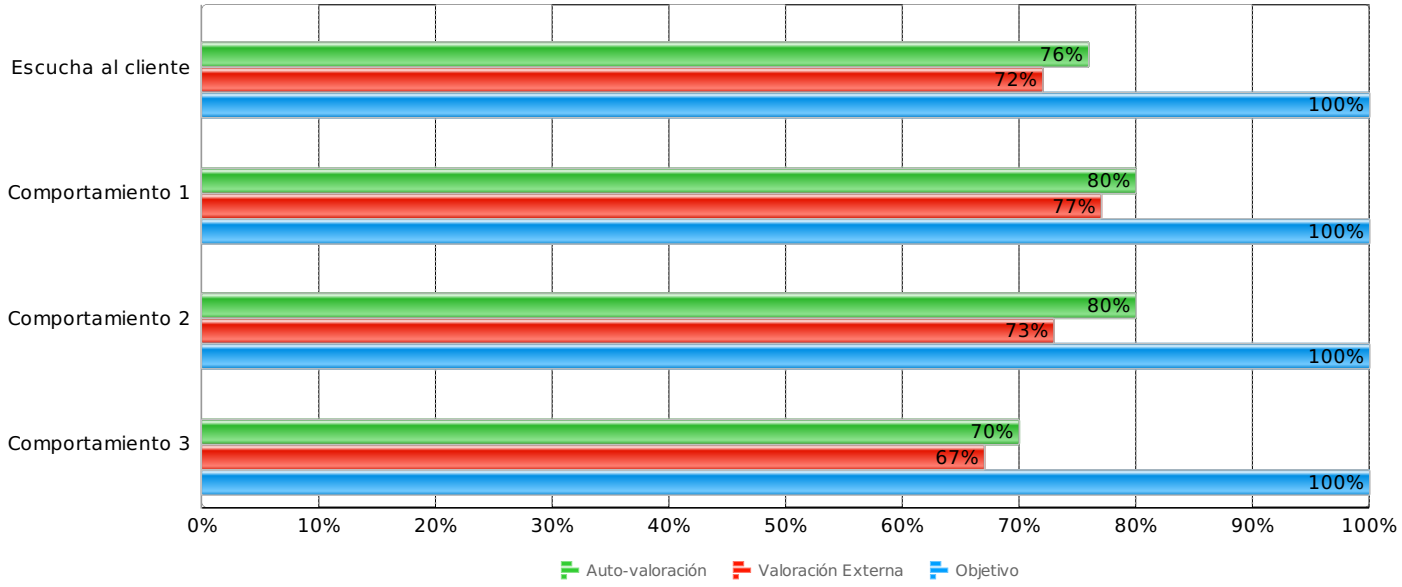
© People Performance International LLC

Evaluación de Competencias

Escucha al cliente

Definición: Capacidad para escuchar y entender en profundidad las necesidades o deseos del cliente

Valoración General de la Competencia



Valoración Detallada

	Aut	Igu	Sub	Sup	Obj
Escucha al cliente	76	70	77	70	100
Practica una escucha activa del cliente	80	90	80	60	100
Es capaz de percibir las necesidades latentes de los clientes	80	70	70	80	100
Realiza preguntas que llevan al cliente a compartir aspectos clave que sabe interpretar y utilizar	70	50	80	70	100

Aut=Autoevaluación -Igu=Iguales -Sub=Subordinados -Sup=Superiores – Obj=Objetivo

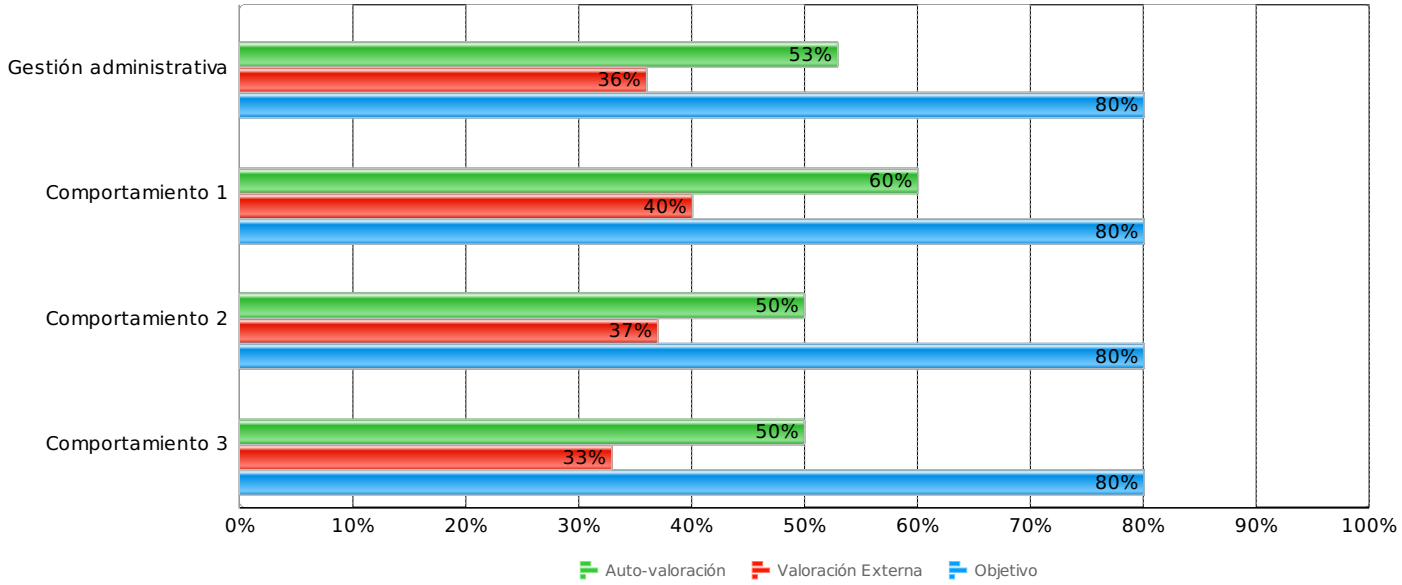
© People Performance International LLC

Evaluación de Competencias

Gestión administrativa

Definición: Habilidad para cumplimentar y mantener de forma eficiente las tareas administrativas y de control en el proceso de venta

Valoración General de la Competencia



Valoración Detallada

	Aut	Igu	Sub	Sup	Obj
Gestión administrativa	53	33	33	43	80
Cumplimenta adecuadamente los formularios de ventas, contratos y documentación	60	30	30	60	80
Conoce y cumple con las políticas de ventas y los requerimientos administrativos de la empresa	50	40	40	30	80
Cumplimenta fielmente los informes de actividad o usa adecuadamente el CRM provisto	50	30	30	40	80

Aut=Autoevaluación -Igu=Iguales -Sub=Subordinados -Sup=Superiores – Obj=Objetivo

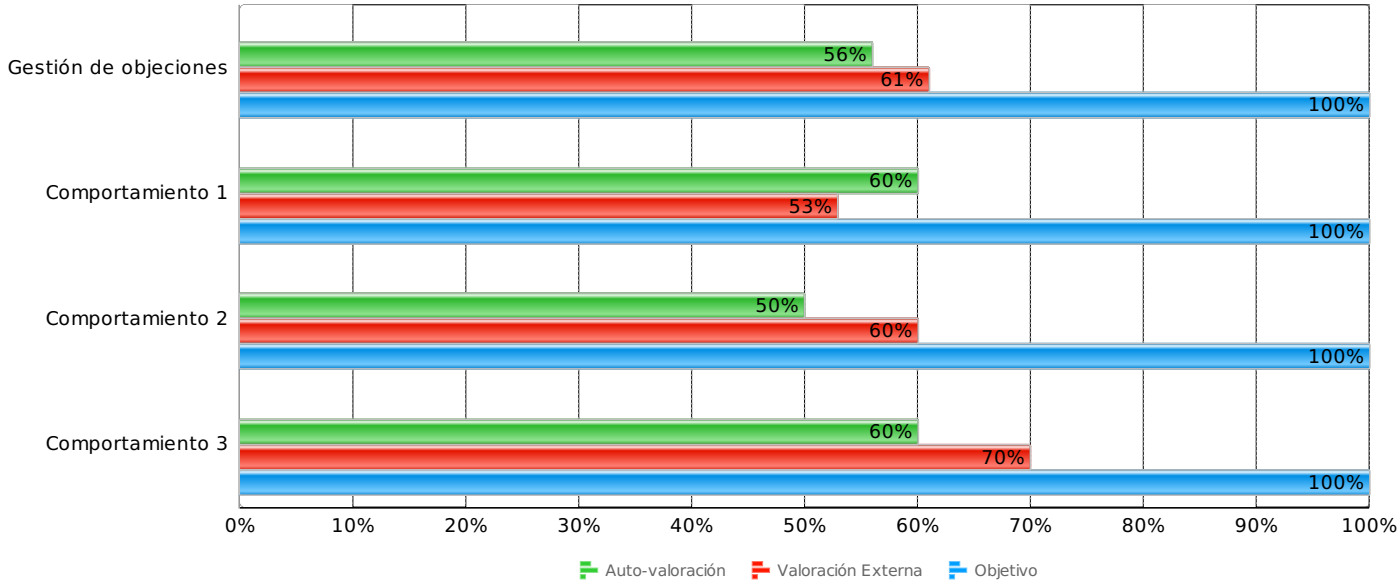
© People Performance International LLC

Evaluación de Competencias

Gestión de objeciones

Definición: Capacidad para afrontar sin temor las objeciones de forma efectiva utilizando la intuición, los argumentos y la persuasión

Valoración General de la Competencia



Valoración Detallada

	Aut	Igu	Sub	Sup	Obj
Gestión de objeciones	56	67	67	50	100
No teme las objeciones y es capaz de afrontarlas con éxito	60	60	70	30	100
Sabe distinguir las objeciones de las excusas y trata a ambas de la manera correcta	50	70	60	50	100
Conoce los argumentos y los maneja con maestría para dar respuesta a las objeciones	60	70	70	70	100

Aut=Autoevaluación -Igu=Iguales -Sub=Subordinados -Sup=Superiores – Obj=Objetivo

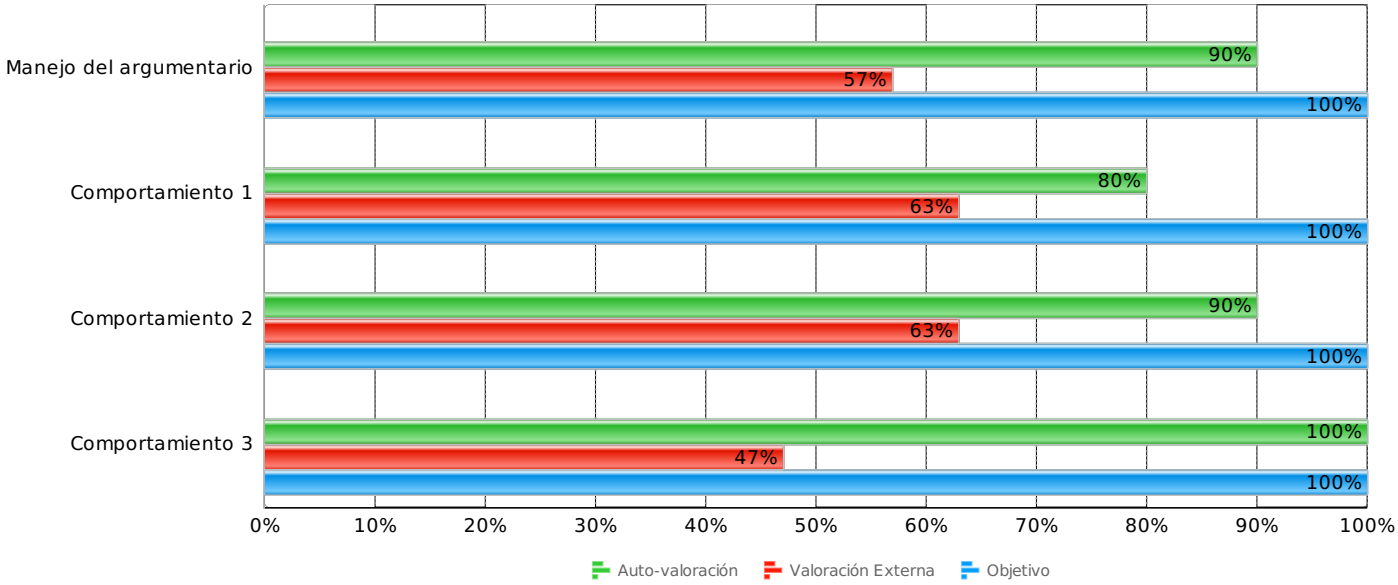
© People Performance International LLC

Evaluación de Competencias

Manejo del argumentario

Definición: Conoce en profundidad los argumentos de venta y los utiliza con maestría

Valoración General de la Competencia



Valoración Detallada

	Aut	Igu	Sub	Sup	Obj
Manejo del argumentario	90	47	70	57	100
Conoce en profundidad los argumentos de ventas	80	40	90	60	100
Expone con maestría los beneficios de su producto o servicio	90	60	70	60	100
Utiliza en la venta tanto la razones técnicas o características del producto como los motivadores emocionales	100	40	50	50	100

Aut=Autoevaluación -Igu=Iguales -Sub=Subordinados -Sup=Superiores – Obj=Objetivo

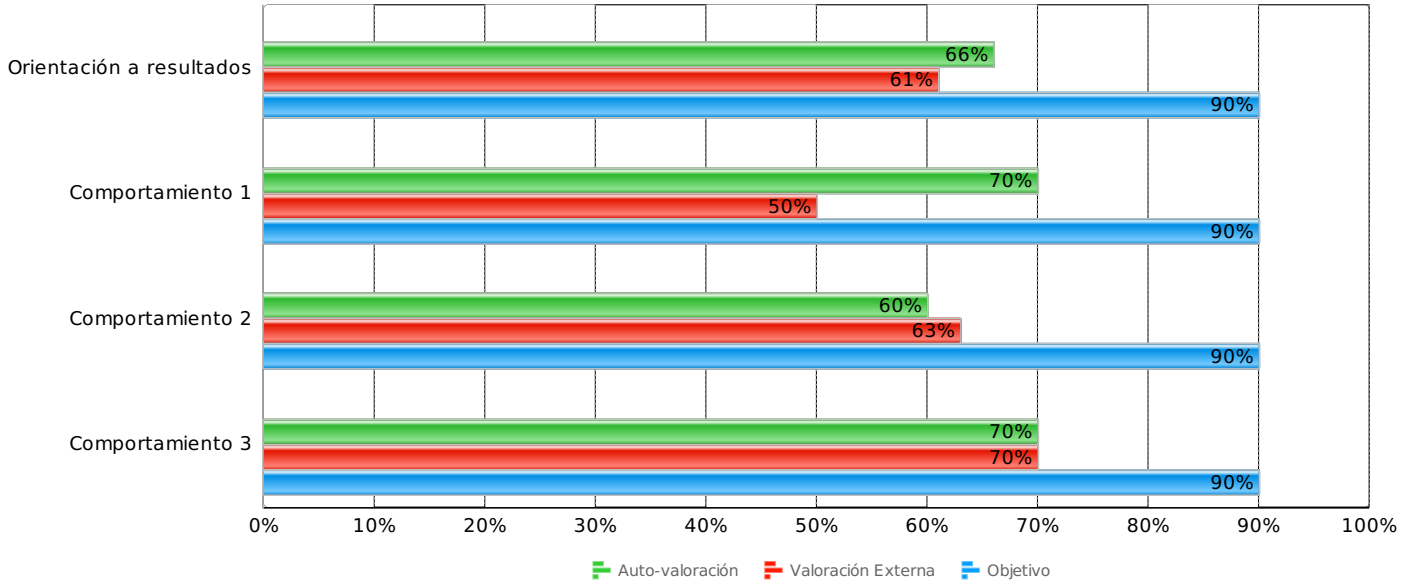
© People Performance International LLC

Evaluación de Competencias

Orientación a resultados

Definición: Capacidad de orientar todos los actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia

Valoración General de la Competencia



Valoración Detallada

	Aut	Igu	Sub	Sup	Obj
Orientación a resultados	66	60	53	70	90
Orienta la actividad diaria a resultados concretos	70	60	50	40	90
Crea cambios con agilidad para mejorar su desempeño	60	70	50	70	90
Analiza y fija prioridades para alcanzar metas desafiantes	70	50	60	100	90

Aut=Autoevaluación -Igu=Iguales -Sub=Subordinados -Sup=Superiores – Obj=Objetivo

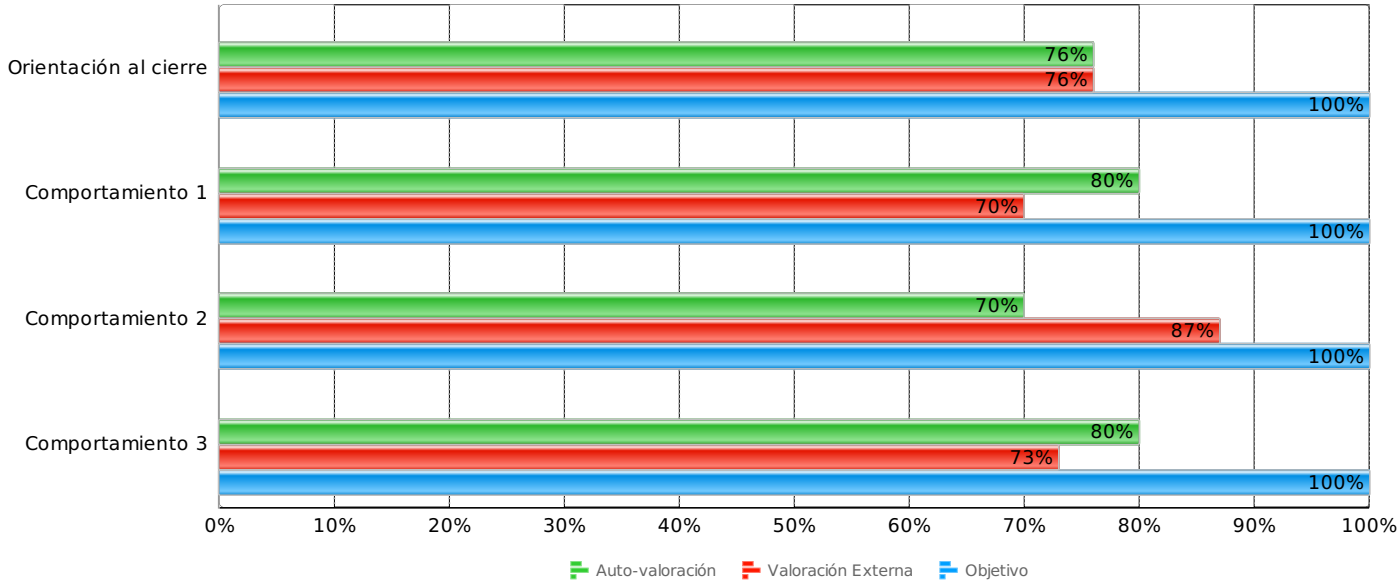
© People Performance International LLC

Evaluación de Competencias

Orientación al cierre

Definición: Capacidad de aplicar de forma efectiva técnicas de cierre adecuadas para completar la venta

Valoración General de la Competencia



Valoración Detallada

	Aut	Igu	Sub	Sup	Obj
Orientación al cierre	76	57	93	80	100
No teme aplicar técnicas de cierre	80	40	90	80	100
Aplica técnicas de cierre en el momento apropiado	70	70	100	90	100
Aplica las técnicas de cierre más apropiadas para cada cliente concreto	80	60	90	70	100

Aut=Autoevaluación -Igu=Iguales -Sub=Subordinados -Sup=Superiores – Obj=Objetivo

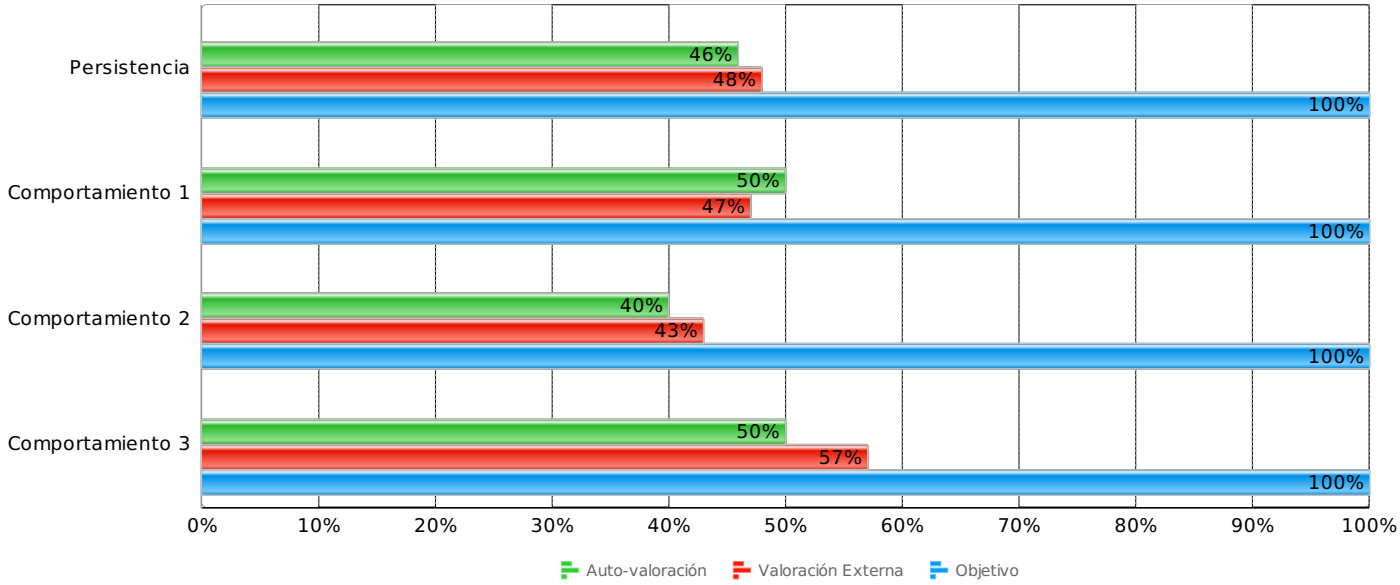
© People Performance International LLC

Evaluación de Competencias

Persistencia

Definición: Capacidad de insistir, empeñarse y mantenerse firme en la ejecución de su tarea

Valoración General de la Competencia



Valoración Detallada

	Aut	Igu	Sub	Sup	Obj
Persistencia	46	53	47	47	100
Mantiene una atención constante en la ejecución de su tarea	50	40	50	50	100
Mantiene un alto estándar de calidad incluso en tareas rutinarias	40	50	40	40	100
Insiste hasta superar obstáculos por difíciles que sean	50	70	50	50	100

Aut=Autoevaluación -Igu=Iguales -Sub=Subordinados -Sup=Superiores – Obj=Objetivo

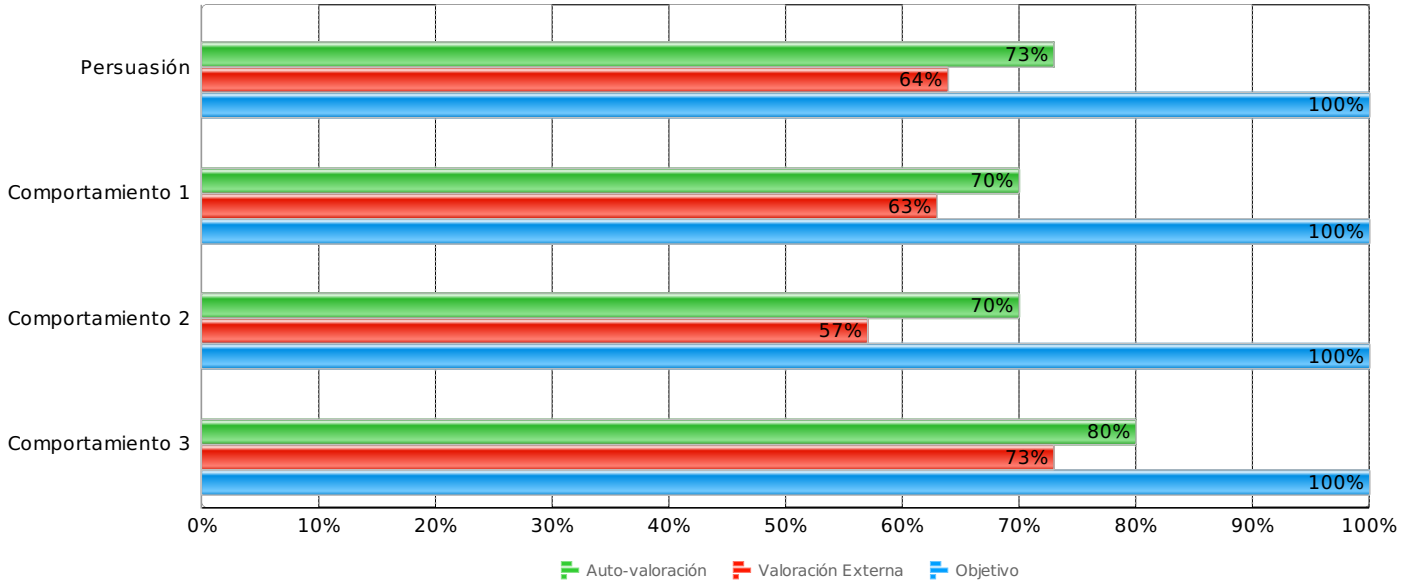
© People Performance International LLC

Evaluación de Competencias

Persuasión

Definición: Capacidad de modificar la idea, percepción, preferencia o comportamiento del cliente

Valoración General de la Competencia



Valoración Detallada

	Aut	Igu	Sub	Sup	Obj
Persuasión	73	50	73	70	100
Sondea las necesidades, intereses, emociones o deseos del cliente para comprenderlo	70	60	70	60	100
Relaciona fácilmente lo que el cliente quiere con lo que él ofrece, tanto a nivel técnico como emocional	70	40	80	50	100
Cuando habla lo hace con una mezcla de coherencia, confianza y sensibilidad	80	50	70	100	100

Aut=Autoevaluación -Igu=Iguales -Sub=Subordinados -Sup=Superiores – Obj=Objetivo

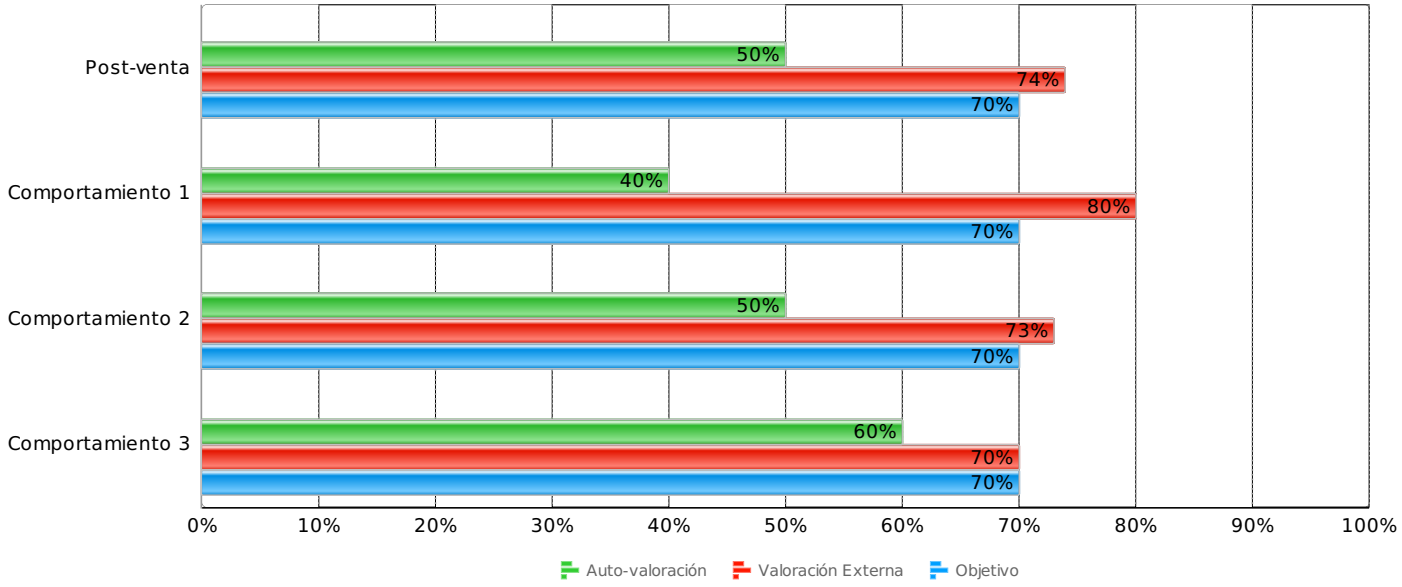
© People Performance International LLC

Evaluación de Competencias

Post-venta

Definición: Habilidad para dar servicio al cliente una vez cerrada la venta estableciendo un compromiso con el mismo

Valoración General de la Competencia



Valoración Detallada

	Aut	Igu	Sub	Sup	Obj
Post-venta	50	97	50	77	70
Se preocupa de la satisfacción de su cliente con el producto o servicio que ha adquirido	40	90	50	100	70
Contacta con el cliente para comprobar el funcionamiento o uso del producto o servicio adquiridos	50	100	50	70	70
Los cliente acuden a él en primer lugar cuando tiene un problema o dificultad con el producto o servicio	60	100	50	60	70

Aut=Autoevaluación -Igu=Iguales -Sub=Subordinados -Sup=Superiores – Obj=Objetivo

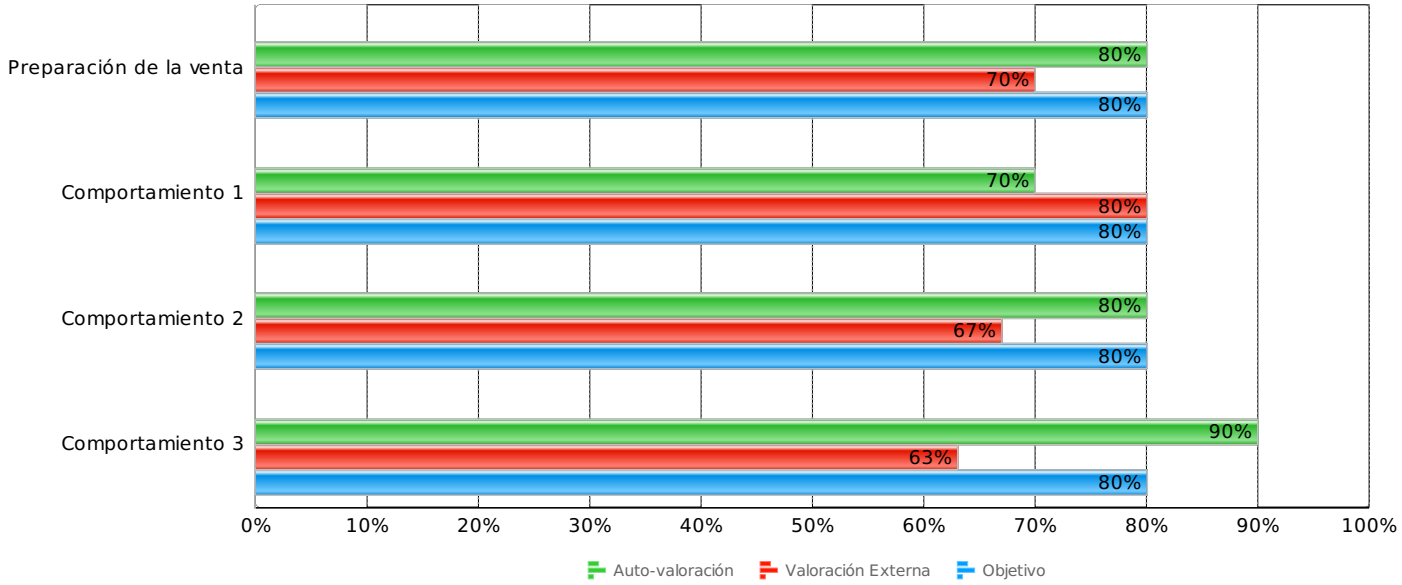
© People Performance International LLC

Evaluación de Competencias

Preparación de la venta

Definición: Reúne y prepara con anterioridad todos los elementos que va a necesitar en el proceso comercial

Valoración General de la Competencia



Valoración Detallada

	Aut	Igu	Sub	Sup	Obj
Preparación de la venta	80	67	70	73	80
Conoce y utiliza las herramientas comerciales provistas por la empresa	70	100	70	70	80
Investiga y reune información adicional sobre el cliente, mercado o la competencia	80	60	60	80	80
Muestra organización en sus presentaciones de ventas y el uso de herramientas	90	40	80	70	80

Aut=Autoevaluación -Igu=Iguales -Sub=Subordinados -Sup=Superiores – Obj=Objetivo

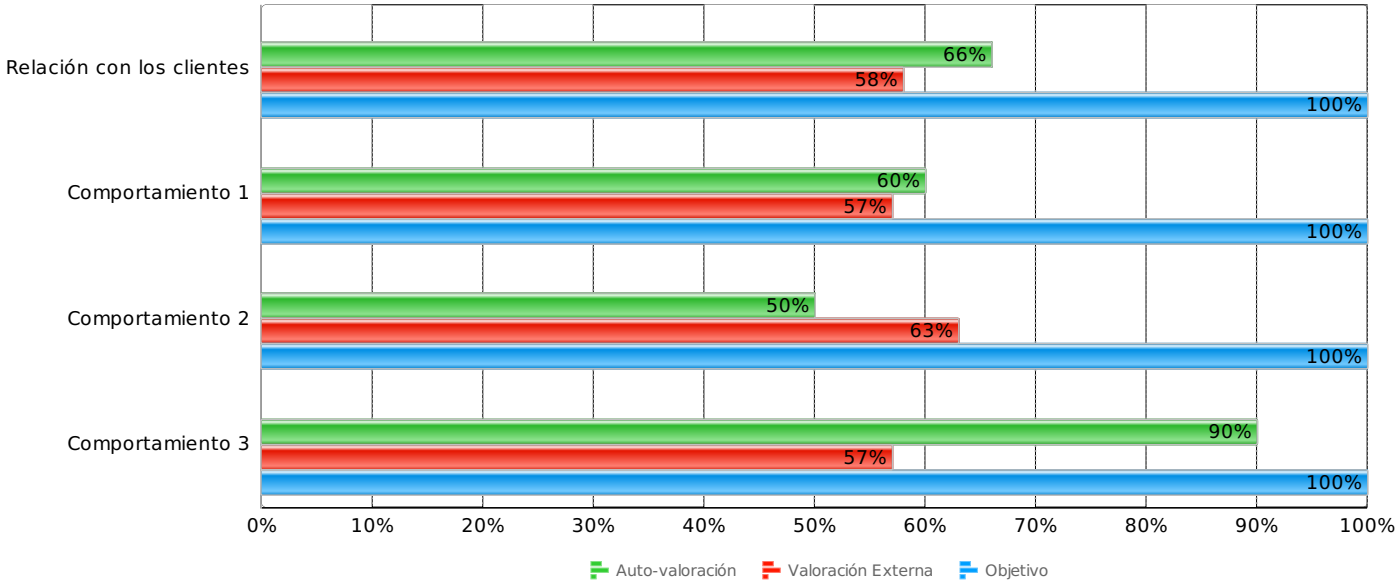
© People Performance International LLC

Evaluación de Competencias

Relación con los clientes

Definición: Capacidad de generar un vínculo con los cliente que incluso trascienda la relación comercial

Valoración General de la Competencia



Valoración Detallada

	Aut	Igu	Sub	Sup	Obj
Relación con los clientes	66	73	43	60	100
Muchos de sus clientes se convierten en amigos	60	70	40	60	100
Obtiene referencias por parte de sus clientes	50	70	50	70	100
Los clientes confían plemanemente en él	90	80	40	50	100

Aut=Autoevaluación -Igu=Iguales -Sub=Subordinados -Sup=Superiores – Obj=Objetivo

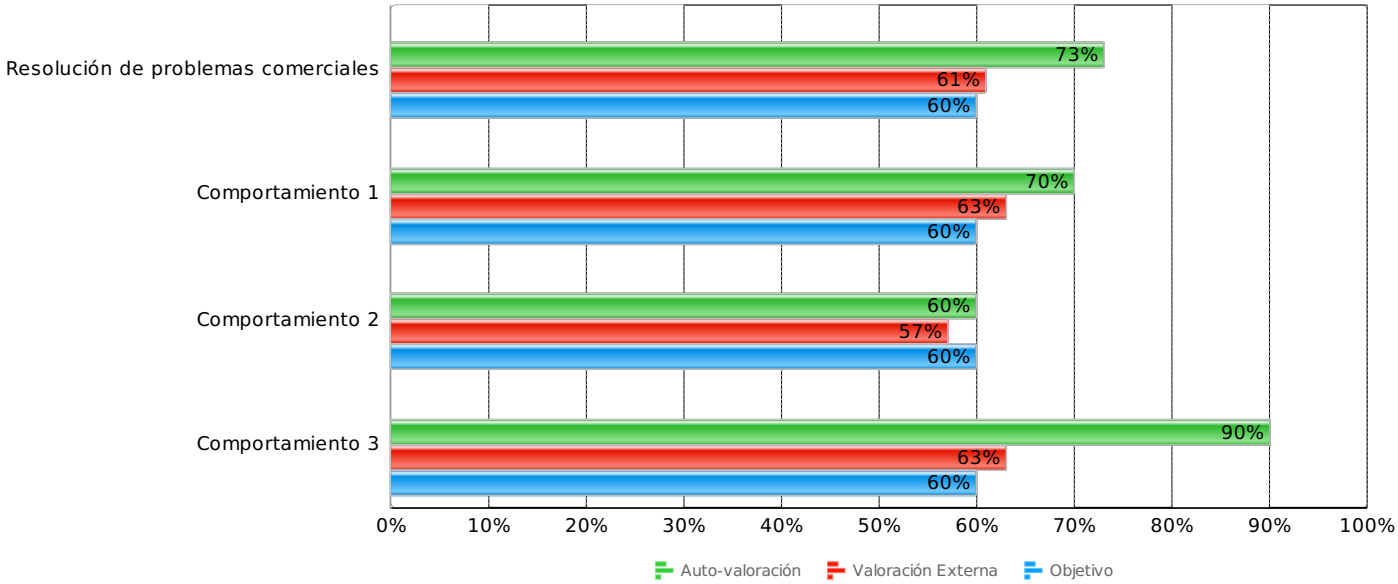
© People Performance International LLC

Evaluación de Competencias

Resolución de problemas comerciales

Definición: Capacidad de idear soluciones que aportan gran satisfacción al cliente, atendiendo sus necesidades, problemas y objetivos en completa alineación con las estrategias comerciales de la empresa

Valoración General de la Competencia



Valoración Detallada

	Aut	Igu	Sub	Sup	Obj
Resolución de problemas comerciales	73	70	47	67	60
Identifica los problemas a los que se enfrenta el cliente y lo conecta al producto o servicio que oferta	70	60	70	60	60
Entiende en profundidad el negocio del cliente y sus objetivos	60	70	30	70	60
Desarrolla soluciones adecuadas para el cliente o para el proceso de venta al cliente	90	80	40	70	60

Aut=Autoevaluación -Igu=Iguales -Sub=Subordinados -Sup=Superiores – Obj=Objetivo

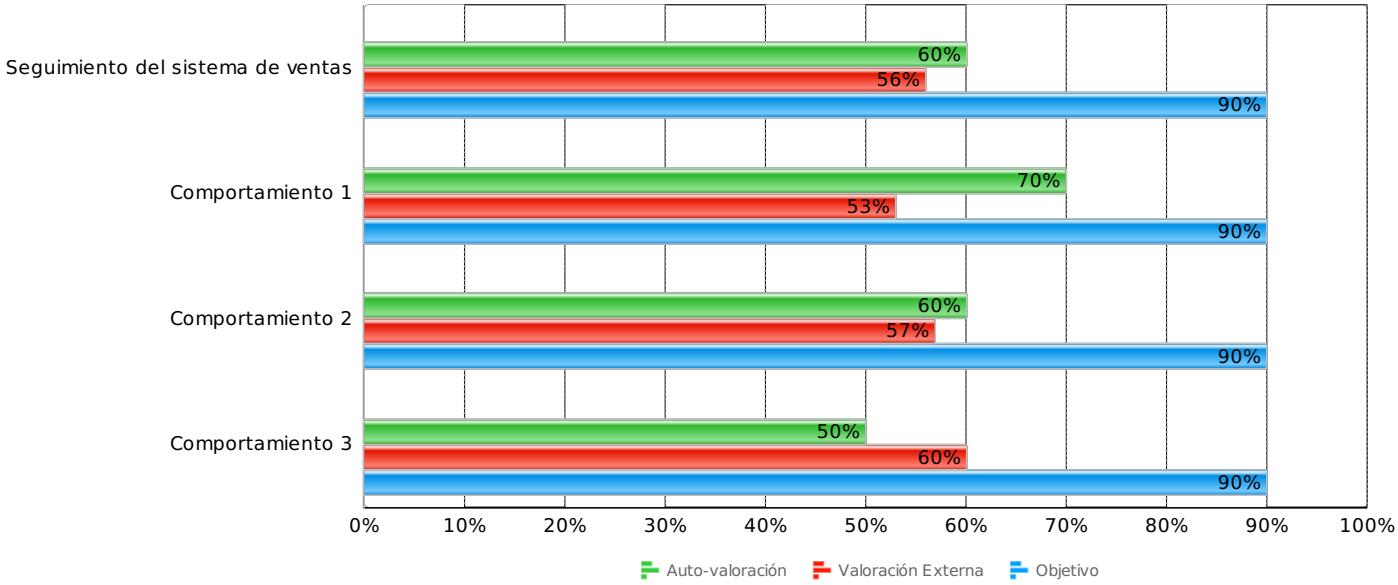
© People Performance International LLC

Evaluación de Competencias

Seguimiento del sistema de ventas

Definición: Tendencia a seguir el sistema de ventas provisto por la empresa para realizar el proceso comercial

Valoración General de la Competencia



Valoración Detallada

	Aut	Igu	Sub	Sup	Obj
Seguimiento del sistema de ventas	60	70	40	60	90
Conoce el sistema de ventas en profundidad y aplica las técnicas de venta que le han sido dadas	70	60	50	50	90
Sigue las directrices de la compañía en todo el proceso comercial, desde la prospección, la venta y la postventa	60	70	40	60	90
Propone mejoras o cambio en el sistema de ventas para su aprovechamiento por parte de la empresa	50	80	30	70	90

Aut=Autoevaluación -Igu=Iguales -Sub=Subordinados -Sup=Superiores – Obj=Objetivo

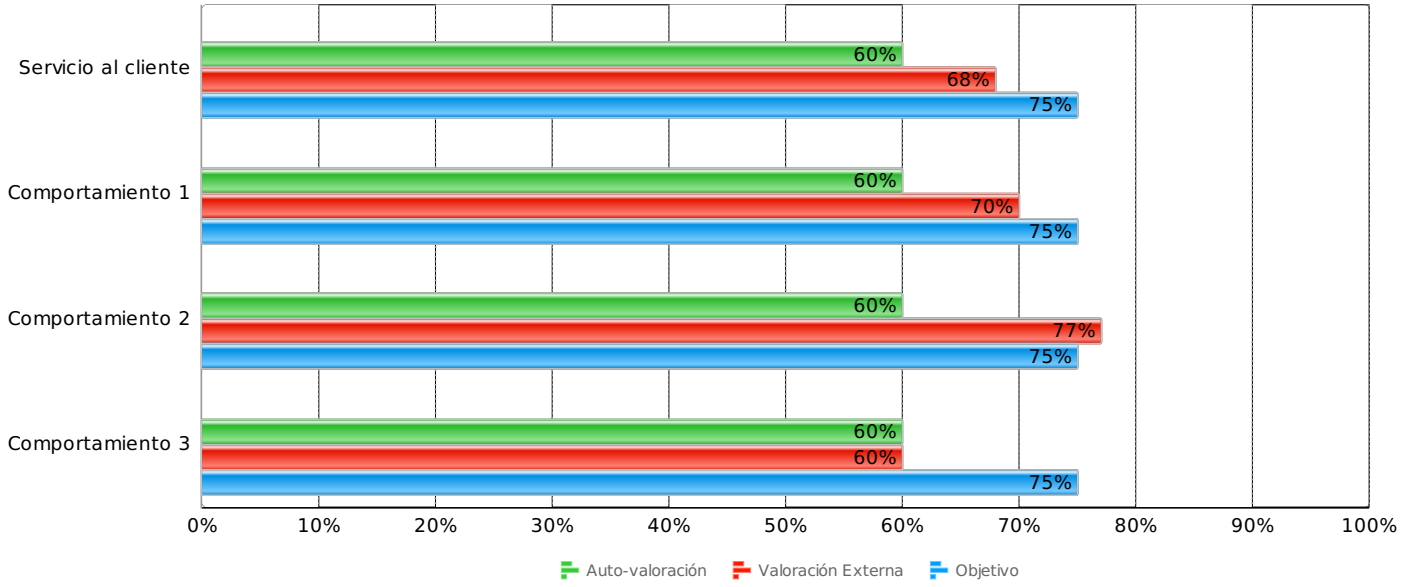
© People Performance International LLC

Evaluación de Competencias

Servicio al cliente

Definición: Actitud de atención a las necesidades del cliente y disposición para dar solución a sus problemas o demandas

Valoración General de la Competencia



Valoración Detallada

	Aut	Igu	Sub	Sup	Obj
Servicio al cliente	60	77	73	57	75
En sus actividades siempre tiene presente las necesidades del cliente	60	60	70	80	75
Se preocupa por satisfacer las necesidades y demandas del cliente	60	80	80	70	75
Muestra amabilidad con los clientes y mantiene con ellos canales de comunicación efectiva	60	90	70	20	75

Aut=Autoevaluación -Igu=Iguales -Sub=Subordinados -Sup=Superiores – Obj=Objetivo

© People Performance International LLC

Evaluación de Competencias

Valoración Detallada Conjunta

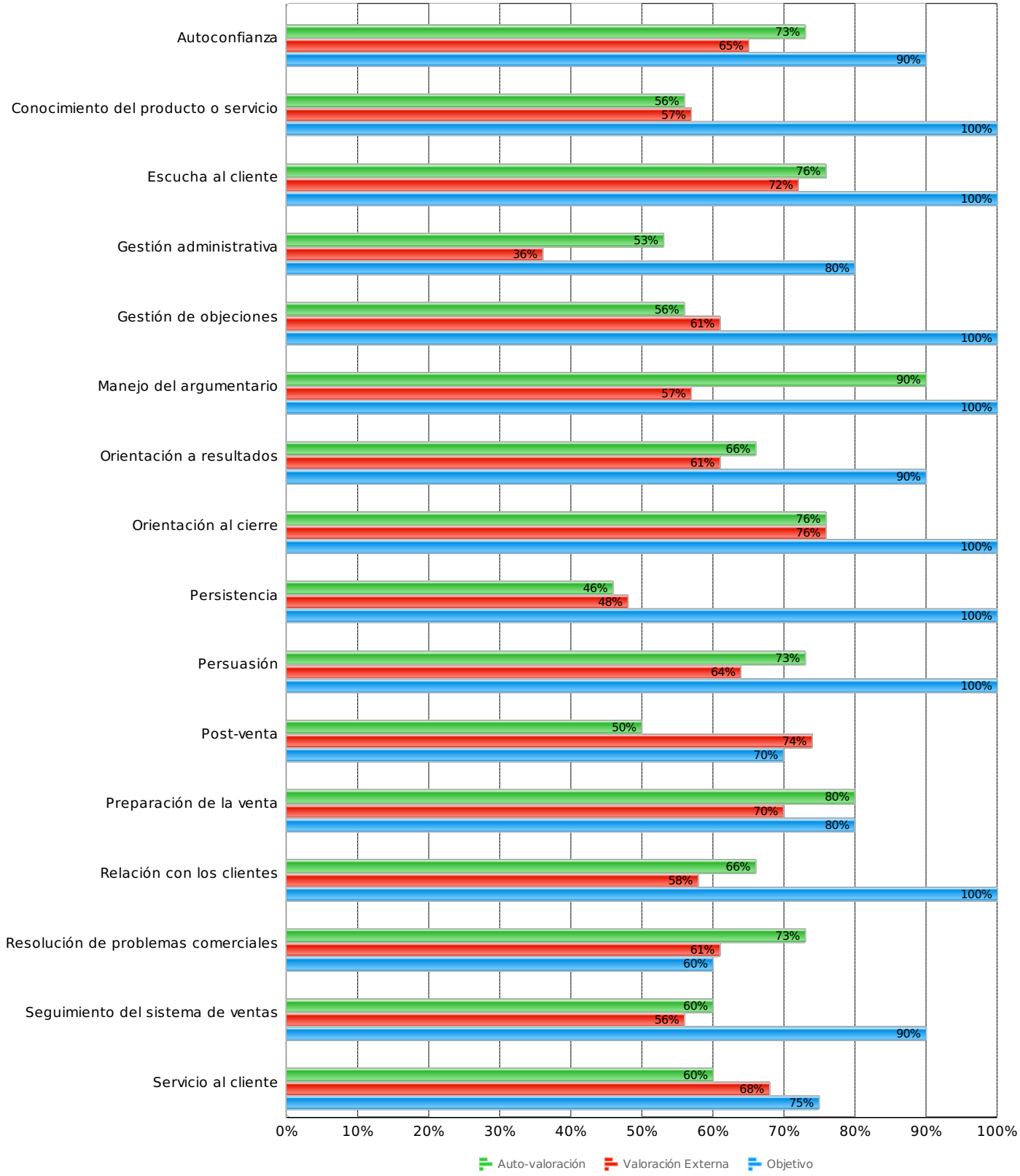
	Aut	**Igu**	**Sub**	**Sup**	Obj
Autoconfianza	73	60	77	60	90
Conocimiento del producto o servicio	56	70	53	50	100
Escucha al cliente	76	70	77	70	100
Gestión administrativa	53	33	33	43	80
Gestión de objeciones	56	67	67	50	100
Manejo del argumentario	90	47	70	57	100
Orientación a resultados	66	60	53	70	90
Orientación al cierre	76	57	93	80	100
Persistencia	46	53	47	47	100
Persuasión	73	50	73	70	100
Post-venta	50	97	50	77	70
Preparación de la venta	80	67	70	73	80
Relación con los clientes	66	73	43	60	100
Resolución de problemas comerciales	73	70	47	67	60
Seguimiento del sistema de ventas	60	70	40	60	90
Servicio al cliente	60	77	73	57	75

Aut=Autoevaluación -Igu=Iguales -Sub=Subordinados -Sup=Superiores – Obj=Objetivo

© People Performance International LLC

Evaluación de Competencias

Valoración Ponderada



Esta es la valoración total de su evaluación con la ponderación del peso de cada competencia

AutoValoración 66%

Objetivo 90%

Valoración Externa 62%

© People Performance International LLC