



**Este é um modelo de uso geral para cargos em um contexto de Atendimento.** Pode ser utilizado para avaliar os cargos em que o titular precisa prestar serviço a um cliente interno ou externo, entendendo seus problemas e necessidades, fazendo as perguntas certas e cumprindo os compromissos assumidos.

## Competências

**Foco no Atendimento** - Profissionais de Atendimento dão ênfase na criação de lealdade do cliente, melhorando continuamente a experiência do cliente. Eles demonstram a capacidade de identificar e compreender as necessidades dos clientes, gerenciar as expectativas, e dar prioridade a atender e superar essas necessidades.

**Escuta Ativa** - Eles aprimoram a compreensão mútua na comunicação com os outros ao expressar interesse genuíno e dedicar total atenção no conteúdo e significado das mensagens dos outros.

**Foco na Qualidade** - Eles garantem que todo o trabalho em sua própria área de atuação, por toda a organização, por revendedores e fornecedores seja realizado com excelência e com altos padrões de qualidade e integridade.

**Administração do Tempo** - Eles focam em completar todas as tarefas de trabalho em tempo hábil, mantendo-se ágeis o suficiente para reagir às demandas concorrentes e mudanças de prioridades. Eles são capazes de administrar múltiplas responsabilidades, sendo organizados, mantendo-se a par de importantes tarefas sensíveis ao prazo e realizando todo o trabalho com precisão.

**Compostura e Resiliência** - Eles são capazes de lidar eficazmente com a pressão, manterem o foco e a intensidade, e permanecerem otimistas e persistentes, mesmo sob adversidades. Isto inclui a habilidade e propensão para se recuperarem rapidamente de contratempos, rejeições e conflitos e manterem o autocontrole em face de hostilidade ou provocação.

**Comunicação** - Profissionais de Atendimento fornecem a informação requerida por outros de uma forma concisa, direta e inequívoca. Eles percebem como a mensagem afeta o interlocutor e se esforçam para garantir que o outro compreenda claramente as peculiaridades e função da mensagem.

## Comportamentos Representativos

- Demonstra entusiasmo para ajudar os outros
- Escuta atentamente as outras pessoas
- Utiliza as práticas recomendadas para garantir que os resultados do trabalho reflitam altos padrões de qualidade
- Administra o tempo de maneira a permitir reatividade a demandas variáveis
- Mantém a compostura em situações interpessoais desafiadoras
- Compartilha prontamente informações com as pessoas apropriadas em tempo hábil



### Modelo de Atendimento - Geral

O modelo de Atendimento - Geral pode ser aplicado em uma variedade de funções que existem para qualificar e atender as necessidades de clientes internos ou externos, com competências importantes provenientes das Dimensões Comunicação Ativa e Dinâmicas Interpessoais. Uma vez que essas posições geralmente têm um forte componente administrativo, as competências encontradas dentro da Dimensão Gerenciamento de Processos são também críticas para o sucesso.

Liderança	Comunicação Ativa	Dinâmicas Interpessoais	Processo Decisório	Resolução de Problemas	Gerenciamento de Processos	Autogestão
Maturidade de Liderança	Influência e Persuasão	Sensibilidade Interpessoal	Processo Decisório Deliberativo	Criatividade e Inovação	Foco na Qualidade	Compostura e Resiliência
Comunicação de Liderança	Gestão de Conflitos	<b>Foco no Atendimento</b>	Tomada de Decisão	Raciocínio Analítico	Conformidade às Regras	Motivação para a Realização e Perseverança
Geração de Resultados	Negociação	Formação de Relacionamentos	Raciocínio Estratégico	Agilidade de Aprendizagem	Foco na Segurança	Autoconsciência
Condução de Mudança	Didática	Colaboração e Trabalho em Equipe	Cidadania Organizacional	Perspicácia Científica	Gestão de Processos	Adaptabilidade
Gestão de Inovação	<b>Escuta Ativa</b>	Perspicácia Organizacional	Pesquisa de Informações	Visão de Negócios	<b>Administração do Tempo</b>	Conforto na Ambiguidade
Formação de Equipe	<b>Comunicação</b>	Mentalidade Global			Planejamento e Definição de Prioridades	Iniciativa
Coaching e Desenvolvimento de Pessoas						Responsabilidade
Direcionamento						Profissionalismo
Delegação						Aprendizagem Contínua
Gestão Estratégica de Talentos						Foco Estendido na Tarefa
Gestão Baseada em Fatos						