



Técnicos montam, mantêm ou reparam equipamentos, redes de computadores ou outras formas de propriedade intelectual. Eles são responsáveis por diagnosticar ou solucionar problemas, reparar peças quebradas, e instalar atualizações necessárias. O seu trabalho é geralmente bastante complexo e requer algum conhecimento ou habilidades especializadas.

Exemplos de Posições

Técnico de Atendimento, Mecânico de Campo, Técnico de Serviço de Qualidade, Especialista Industrial, Técnico de Computador

Competências

Foco na Qualidade - Técnicos 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.

Raciocínio Analítico - Eles compreendem os conceitos subjacentes em informações complexas, são capazes de identificar as causas profundas dos problemas e formular soluções baseadas numa síntese de informação.

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.

Pesquisa de Informações - Eles são motivados por uma curiosidade intrínseca e vontade de saber mais sobre as coisas, pessoas ou questões. Isso envolve ir além de perguntas de rotina e inclui uma pesquisa mais aprofundada para obter informações exatas e solucionar discrepâncias através de uma série de perguntas. Pode envolver ainda uma alta capacidade de observação para perceber no ambiente informações importantes que possam ser utilizadas no futuro.

Aprendizagem Contínua - Técnicos assumem a responsabilidade pela sua própria aprendizagem e desenvolvimento profissional. Eles são objetivamente cientes dos conhecimentos e habilidades necessários para crescer em sua carreira, procuram ativamente recursos de desenvolvimento profissional para atender às necessidades de conhecimento e habilidades e exibem a disciplina pessoal para alcançar objetivos de aprendizagem.

Foco no Atendimento - Eles 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.

Comportamentos Representativos

- Revisa todo o trabalho para garantir a integridade e precisão
- Capta facilmente conceitos subjacentes de informações complexas
- Administra o próprio tempo e programa atividades para garantir a realização de metas
- Reúne todas as informações necessárias para fazer recomendações com embasamento
- Identifica e segue áreas de desenvolvimento e qualificação que melhorarão o desempenho no trabalho
- Assegura que todas as ações e decisões sejam favoráveis às necessidades do cliente, bem como aos interesses da empresa



Modelo de Técnico

Os técnicos são solicitados não só a diagnosticar problemas, mas também a realizar as suas atribuições de forma sistemática, de modo que competências das Dimensões de Resolução de Problemas e Gerenciamento de Processos são fatores críticos de sucesso. Atributos relacionados com a prestatividade são importantes, assim como a motivação para ficarem atualizados sobre o desenvolvimento de tecnologias e designs.

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	Foco no Atendimento	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	Escuta Ativa	Perspicácia Organizacional	Pesquisa de Informações	Visão de Negócios	Administração do Tempo	Conforto na Ambiguidade
Formação de Equipe	Comunicação	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						