**Колесо баланса профессионального юриста КТЖ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Описание компетенций** | **Показатели по шкале** |
| **Минимум - 1** | **Максимум - 10** |
| 1 | **Профессионализм** – все необходимые знания и опыт практической деятельности юриста, знание законодательства, в том числе нормативных актов и регламентов осуществления юридической деятельности. | Новичок, профессиональный уровень ограничен знаниями, полученными в ВУЗе и небольшим практическим опытом | Многолетняя успешная профессиональная деятельность, характеризующаяся динамичными повышениями в должности |
| 2 | **Самоорганизация** – способность правильно организовать свою работу, расставить в ней приоритеты, оканчивать работу к необходимому сроку, краткосрочное и долгосрочное планирование своих задач и целей. | Работа напоминает «тушение пожаров», вы не планируете никак свою профессиональную деятельность и не можете расставить приоритеты, все дела важные и срочные | Вы планируете не только свой день, но и наращивание компетенций и карьеру на несколько лет вперед. У вас есть время в течение дня, когда вы понимаете, что не сможете спланировать задачи и встречи, но в основном, вы чувствуете, что управляете своими профессиональными задачами. Все ваши дела вы заканчиваете в срок. |
| 3 | **Работа с документами** – изучение всей необходимой для работы документации, умение составить нормативные документы, способность определить слабые места и получить преимущества при защите прав компании | Вы часто допускаете ошибки в работе с документами, вам требуется, чтобы руководитель или старший коллега проверил вашу работу. Не всегда можете найти допущенные промахи или неточности при изучении документов контрагентов или противной стороны. | Вы ас в подготовке документов, заключений и нормативных актов. К вашим документам «комар носа не подточит». В то же время, вы прекрасно видите и используете промахи контрагентов и коллег по цеху, что дает вам возможность для того, чтобы выиграть дело. |
| 4 | **Искусство презентации** – умение словесно красиво и логично донести свою мысль, влияние при помощи речи и харизмы на мнения судей и других контрагентов, коллег, способность к активному, качественному слушанию с пользой для выстраивания линии защиты. | При защите и представлении дела ваш голос звучит неубедительно, даже если вы уверены в своей правоте. Вы не можете с ходу подыскать правильные аргументы, обороты речи недостаточно убедительны, вы не чувствуете себя харизматичной личностью | Часто после выступлений, вам жмут руку и говорят, как вы были убедительны и красноречивы. Вы чувствуете свое влияние на людей и способность переломить ситуацию, когда это необходимо. Вы в полной мере владеете логикой, что помогает вам при внимательном слушании находить слабые места в аргументах противной стороны.  |
| 5 | **Работа в команде** – способность к наставничеству к младшим коллегам, умение объединиться с коллегами для более эффективной и результативной работы, когда это необходимо. В случае с подчиненными – умение правильно делегировать задачи для оптимальной и правильно распределенной загрузки. В неприятных, форс-мажорных ситуациях способен разобраться с именно ситуацией, а не искать виновных | Вы чувствуете, что в каждом коллективе, где бы вы не работали, – вы в меньшинстве, а то и в одиночестве, хотя обладаете хорошим уровнем профессионализма. У вас нет подчиненных или вы не можете ими эффективно управлять. Вы не считаете, что в вашей профессии нужно кооперироваться с коллегами и делиться опытом, у вас каждый за себя, поскольку все должны видеть, кто чего стоит. | Вы постоянно пребываете в роли наставника и вам доставляет удовольствие делиться опытом с молодыми специалистами. Вы прекрасный руководитель, который правильно распределяет обязанности среди своих подчиненных для равномерной загрузки, и команда чувствует вашу справедливость в управлении ими. Когда возникают ситуации, требующие командной игры, вы без лишних слов включаетесь, оставляя свои регалии и заслуги в стороне. |
| 6 | **Самообучение** – постоянное наращивание опыта, через изучение прецедентов и неудачных для компании дел, способность находить индивидуальные решения нестандартных дел, обучение на тренингах, семинарах, чтение специальной литературы и профессиональных изданий, отслеживание тенденций юриспруденции в мировой практике и изменений в законодательстве Казахстана | Вы не читаете ничего, кроме законодательства и считаете, что достаточно и того, что по роду службы вам необходимо читать. А вне рабочего времени есть более интересные дела, чем снова что-то читать, или посещать семинары и конференции. Хотя если руководство пошлет, конечно, поприсутствуете. | Вам интересно все, что происходит вокруг вашей профессии. Вы всегда в курсе изменений в законодательстве. Вы первый в рядах на обучение и повышение квалификации и даже дома постоянно смотрите нужные вам интернет страницы, и читаете профессиональные статьи. |

**Колесо баланса кредитного эксперта (АБН)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Описание компетенций** | **Показатели по шкале** |
| **Минимум - 1** | **Максимум - 10** |
| 1 | **Профессионализм** – все необходимые знания и опыт практической деятельности кредитного эксперта, знание кредитной политики и продуктов компании, а также умение взвешивать риски при выдаче кредита. | Новичок, профессиональный уровень ограничен знаниями, полученными в ВУЗе и небольшим практическим опытом | Многолетняя успешная профессиональная деятельность, характеризующаяся динамичными повышениями в должности |
| 2 | **Самоорганизация** – способность правильно организовать свою работу, расставить в ней приоритеты, оканчивать работу к необходимому сроку, краткосрочное и долгосрочное планирование своих задач и целей. | Работа напоминает «тушение пожаров», вы не планируете никак свою профессиональную деятельность и не можете расставить приоритеты, все дела важные и срочные | Вы планируете не только свой день, но и наращивание компетенций и карьеру на несколько лет вперед. У вас есть время в течение дня, когда вы понимаете, что не сможете спланировать задачи и встречи, но в основном, вы чувствуете, что управляете своими профессиональными задачами. Все ваши дела вы заканчиваете в срок. |
| 3 | **Коммуникации -** умение выслушать и слышать клиента, наладить доверительные отношения, создавать доброжелательную атмосферу при общении с клиентами и коллегами, быстро и легко найти общий язык с клиентами и коллегами.  | Ваше мастерство коммуникаций только в развивающемся состоянии, вы не всегда можете правильно донести свою мысль до собеседника, вам часто не хватает убедительных аргументов при общении с клиентом  | Вы - мастер коммуникаций. Легко находите общий язык с клиентами и коллегами, можете поговорить с ними на отвлеченные темы, поддержать разговор. Имеете большое влияние на собеседника, чувствуете, что можете «продавать» другим свои идеи легко. Грамотно составляете письма и обращения к клиентам, умеете правильно представить компанию, обычно люди вам доверяют. |
| 4 | **Стрессоустойчивость** – способность «держать баланс», независимо от рабочей обстановки, сохранять деловой подход к решению рабочих ситуаций. Умение, при отказах клиентов, не терять рабочего настроя и выполнять всю необходимую работу в течение дня. Способность быстро восстанавливаться после конфликтных или неприятных ситуаций. | Ваша стрессоустойчивость оставляет желать лучшего, любая нестандартная, а тем более неприятная ситуация выбивает вас из «колеи», вам кажется что все плохо и это состояние длится достаточно долго. Любые неприятности с клиентом вы относите на счет своей личности и переживаете, что вы не такой успешный, как хотелось бы. | Вы относитесь к жизни философски и любые неудачи воспринимаете как нечто преходящее, не относящееся к вашей здоровой позитивной устойчивости в этом мире. Конечно, неприятно, если другие люди, а особенно клиенты, которые, как известно, всегда правы, грубят или конфликтуют, но вы, разрешив неприятную ситуацию, быстро восстанавливаетесь так, как будто ничего и не было.  |
| 5 | **Работа в команде** – способность к наставничеству с младшими коллегами, умение объединиться с коллегами для более эффективной и результативной работы, когда это необходимо. В случае с подчиненными – умение правильно делегировать задачи для оптимальной и правильно распределенной загрузки. В неприятных, форс-мажорных ситуациях способен разобраться с именно ситуацией, а не искать виновных | Вы чувствуете, что в каждом коллективе, где бы вы не работали, – вы в меньшинстве, а то и в одиночестве, хотя обладаете хорошим уровнем профессионализма. У вас нет подчиненных или вы не можете ими эффективно управлять. Вы не считаете, что в вашей профессии нужно кооперироваться с коллегами и делиться опытом, у вас каждый за себя, поскольку все должны видеть, кто чего стоит. | Вы постоянно пребываете в роли наставника и вам доставляет удовольствие делиться опытом с молодыми специалистами. Вы прекрасный руководитель, который правильно распределяет обязанности среди своих подчиненных для равномерной загрузки, и команда чувствует вашу справедливость в управлении ими. Когда возникают ситуации, требующие командной игры, вы без лишних слов включаетесь, оставляя свои регалии и заслуги в стороне. |
| 6 | **Пси-фактор** – способность расположить к себе клиентов так, чтобы получить необходимую информацию, в том числе неофициальную по состоянию дел клиента и его репутации. Умение «просчитывать» клиента, брать во внимание поведение клиента, его уступчивость или настойчивость в получении кредита, правильно подбирать меры воздействия на клиента в случае просрочки, вести конструктивные переговоры, не доводя до конфликта. | Вы очень плохо чувствуете людей, часто ошибаетесь в своих оценках относительно поведения других людей, вас легко обмануть. Часто вы недостаточно компетентно выстраиваете переговоры с клиентом, вы подвержены эмоциям и от этого общение с клиентами заходит в тупик или заканчивается негативно. | Вы тонкий знаток человеческих душ. На уровне интуиции вы мгновенно схватываете, что за человек перед вами и быстро подстраиваетесь под него, для более конструктивного общения. Вы никогда не забываете о цели общения с клиентом – продаже и стараетесь довести дело до конца, управляя и даже немного манипулируя клиентом. |
| 7 | **Верность делу –** способность относится к деньгам компании как к своим, при выдачи кредита, взвешивая все риски. При выявлении случаев мошенничества оповещает коллег, заносит данные в чёрный список, и не боится высказывать свое мнение, если коллега поступает неправильно по отношению к компании. Способность помогать клиентам, даже не своим и в делах всегда ставить интересы и выгоды компании на первое место. | Вы считаете, что вы в компании сами по себе и работаете за зарплату, которую полностью отрабатываете. Остальное вас не должно касаться, «ваша хата с краю» и неприятности с вашими клиентами по просрочкам – это риски самой компании, при чем здесь вы? | Вы очень тепло думаете о своей компании и ощущаете чувство принадлежности к ее стремлениям, целям и задачам. Вы стремитесь к полной самоотдаче своей работе и профессии, «болеете душой» за все, происходящее в компании и вас раздражают коллеги, которым все «по-барабану». |

**Колесо баланса продавца (Галерея)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Описание компетенций** | **Показатели по шкале** |
| **Минимум - 1** | **Максимум - 10** |
| 1 | **Профессионализм** – это опыт и знания о вашей профессии, профессиональное «чутье» в работе с клиентами. Это способность продавать любой товар, в том числе неходовой, отсутствие боязни продавать дорогой товар, уверенность в товаре и в себе. Способность рассчитать все по расходам клиента, при продаже подчеркивать значимость клиента, а не себя самого. | Вы пока новичок в своем деле, еще не владеете всеми нужными компетенциями, чтобы чувствовать себя уверенно и теряетесь в ситуациях, когда надо помочь клиенту во всем: определиться с выбором, посчитать укладывается ли он в свои расходы, показать как правильно клеить обои и прочее | Вы много лет в профессии, и уже не просто продавец, а консультант, который ни в чем не уступает дизайнеру, и знает все особенности товара, а также может найти подход к любому клиенту. Ваши продажи высоки, и вы постоянно повышаете эту планку. |
| 2 | **Самоорганизация** – способность правильно организовать свою работу, расставить в ней приоритеты, оканчивать работу к необходимому сроку, краткосрочное и долгосрочное планирование своих задач и целей.  | Ваша работа достаточно неорганизованна, вы часто опаздываете, вам делают замечания, что вы не успеваете сделать что-либо к сроку. Ваше настроение сильно влияет на ваши способности работать, иногда из-за семейных неурядиц у вас «опускаются руки».  | Вы образец и пример для подражания для коллег и начальство часто ставит вас в пример, КАК нужно работать. Вы проявляете личное и неравнодушное отношение к тому, что происходит в компании, и не разделяете работу на чьи-то обязанности, вы считаете, что главное - результат. Вы всегда заканчиваете работу в срок или даже раньше и обычно за день успеваете столько, сколько другому хватило бы на три дня. |
| 3 | **Коммуникативность –** это способность легко общаться с клиентом, не экономить на разговоре, встречать клиентов с улыбкой, в процессе общения располагать к себе, эмоционально рассказывать о продукции, проявлять увлеченность товаром и знание его истории. | Ваше мастерство коммуникаций только в развивающемся состоянии, вы не всегда можете правильно донести свою мысль до собеседника, вам часто не хватает убедительных аргументов при общении с клиентом. Вы плохо ориентируетесь в товаре и часто у вас не хватает слов, чтобы убедить клиента в покупке. | Вы - мастер коммуникаций. Легко находите общий язык с клиентами и коллегами, можете поговорить с ними на отвлеченные темы, поддержать разговор. Имеете представительный внешний вид, умеете слышать и слушать клиента, вежливо, уважительно и терпеливо разговаривать с ними, вызывать доверие к себе.  |
| 4 | **Работа в команде** – способность к наставничеству с младшими коллегами, умение объединиться с коллегами для более эффективной и результативной работы, когда это необходимо.  | Вы чувствуете, что в каждом коллективе, где бы вы не работали, – вы в меньшинстве, а то и в одиночестве, хотя обладаете хорошим уровнем профессионализма. Вы не считаете, что в вашей профессии нужно кооперироваться с коллегами и делиться опытом, у вас каждый за себя, поскольку все должны видеть, кто чего стоит. | Вы постоянно пребываете в роли наставника и вам доставляет удовольствие делиться опытом с молодыми специалистами, вы терпеливо отвечаете на вопросы новых сотрудников о товаре, «водите их за руку», пока они не научатся действовать самостоятельно. Вы очень добросовестно относитесь к рабочим обязанностям, не отсиживаетесь, пока ваши коллеги работают. Имеете влияние на коллег, можете проявлять лидерские качества и вести за собой. Уступчивы в спорах с коллегами, стараетесь сохранять и поддерживать хорошую атмосферу в коллективе. |
| 5 | **Стремление к результату –** способность «дожимать» до нужного результата, «навести мосты» с клиентом на будущее, независимо, уходит клиент с покупкой или без.  | Пока вы не связываете свои личные цели с вашим уровнем продаж в компании. У вас все пока только в процессе: вы только научаетесь продавать, ваш девиз на сегодня - «мне бы день продержаться и ночь отстоять». То есть работаете вы пока без больших амбиций, «как получится», возможно, это связано с тем, что вы только недавно начали продавать и сейчас накапливаете опыт. | Вы стремитесь не только правильно пообщаться с клиентом, но и подвести его к покупке почти в 100 % случаев. Вы очень легко обучаетесь, быстро корректируете свои ошибки, постоянно повышаете свой профессиональный опыт продаж. Даже с самыми конфликтными клиентами стараетесь сработать на результат, также в случаях, если товар вернули. Вы достаточно честолюбивы и амбициозны, стремитесь быть лучшим, поскольку понимаете, что достижение ваших целей возможно только через рост ваших компетенций в продажах. |
| 6 | **Ведение продаж** – способность вести клиента по этапам продаж, как при восхождении на гору, шаг за шагом продвигаясь к завершению сделки  | Вы пока не видите границ перехода от этапа к этапу, для вас все сливается в один общий разговор с клиентом и часто вы не понимаете, где вы допустили ошибку и почему клиент ушел, ничего не купив. Особенно тяжело вам даются возражения клиентов, часто вы не можете убедить их и совершить сделку.  | Вы - мастер продаж! Профессионально «ведете» клиента по этапам продаж, лидируете, быстро осуществляете подстройку к клиенту, располагаете его к себе, умеете вызвать его доверие, увлекаете клиентов своей уверенностью и знанием товара, правильно и грамотно преподносите все его преимущества и выгоды. Особенно блестяще вы разделываетесь с возражениями клиентов относительно цены и других. Но вы не «впариваете» товар, вы продаете его, исходя из потребностей клиента, за что они вас часто благодарят. Ну и, конечно, у вас много постоянных клиентов. |

**Колесо баланса сотрудника МСБ (Росинбанк)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Описание компетенций** | **Показатели по шкале** |
| **Минимум - 1** | **Максимум - 10** |
| 1 | **Профессионализм** – это опыт и знания о вашей профессии и продуктах банка, профессиональное «чутье» в работе с клиентами. Это способность хорошо продавать банковские продукты, точно и быстро делать финансово-экономический анализ бизнеса клиента, влиять на клиента и поддерживать его интерес к продуктам банка. | Вы пока новичок в своем деле, еще не владеете всеми нужными компетенциями, чтобы чувствовать себя уверенно и теряетесь в ситуациях, когда надо помочь клиенту во всем: определиться с выбором, посчитать выгоды клиента, рассчитать всё по продуктам и бизнесу клиента и пр. Не совсем уверенно знаете продукты банка | У вас большой профессиональный опыт, и уже не просто сотрудник МСБ, а финансовый консультант для своих клиентов и не только по вопросам вашего с ним проекта. Вы знает все особенности продуктов, легко комбинируете, для получения наибольших выгод для клиента и банка. Вы один из самых ценных сотрудников банка, вы или всегда выполняете план или перевыполняете его. |
| 2 | **Самоорганизация** – способность правильно организовать свою работу, расставить в ней приоритеты, оканчивать работу к необходимому сроку, краткосрочное и долгосрочное планирование своих задач и целей.  | Ваша работа достаточно неорганизованна, вы часто опаздываете, вам делают замечания, что вы не успеваете сделать что-либо к сроку. Ваше настроение сильно влияет на ваши способности работать, иногда из-за семейных неурядиц у вас «опускаются руки».  | Вы образец и пример для подражания для коллег и начальство часто ставит вас в пример, КАК нужно работать. Вы проявляете личное и неравнодушное отношение к тому, что происходит в банке, и не разделяете работу на чьи-то обязанности, вы считаете, что главное - результат. Вы всегда заканчиваете работу в срок или даже раньше и обычно за день успеваете столько, сколько другому хватило бы на три дня. |
| 3 | **Работа с документами** – изучение всей необходимой для работы документации, умение грамотно писать необходимые отчеты, способность быстро оформлять все нужные для клиентов документы, способность находить ошибки, внимательность при приеме документов от клиентов | Вы часто допускаете ошибки в работе с документами, вам требуется, чтобы руководитель или старший коллега проверил вашу работу. Не всегда можете найти допущенные промахи или неточности при подготовке документов для клиента или при приеме их от клиента. Часто вам возвращают дела ваших клиентов. | Вы ас в подготовке документов, досье для клиентов и разного рода отчетов.К делам ваших клиентов «комар носа не подточит». Вам достаточно бегло просмотреть документы, чтобы определить «слабые места» в подготовке досье для клиента |
| 4 | **Работа в команде** – способность к наставничеству с младшими коллегами, умение объединиться с коллегами для более эффективной и результативной работы, когда это необходимо.  | Вы чувствуете, что в каждом коллективе, где бы вы не работали, – вы в меньшинстве, а то и в одиночестве, хотя, возможно, обладаете хорошим уровнем профессионализма. Вы не считаете, что в вашей профессии нужно кооперироваться с коллегами и делиться опытом, у вас каждый за себя, поскольку все должны видеть, кто чего стоит. | Вы постоянно пребываете в роли наставника и вам доставляет удовольствие делиться опытом с молодыми специалистами, вы терпеливо отвечаете на вопросы новых сотрудников о продуктах и особенностях работы с клиентами, «водите их за руку», пока они не научатся действовать самостоятельно. Вы очень добросовестно относитесь к рабочим обязанностям, не отсиживаетесь, пока ваши коллеги работают. Имеете влияние на коллег, можете проявлять лидерские качества и вести за собой. Уступчивы в спорах с коллегами, стараетесь сохранять и поддерживать хорошую атмосферу в коллективе. |
| 5 | **Коммуникативность –** это способность легко общаться с клиентом, не экономить на разговоре, встречать клиентов с улыбкой, в процессе общения располагать к себе, эмоционально рассказывать о продуктах и банке, проявлять увлеченность увлеченность и заинтересованность к своей профессии | Ваше мастерство коммуникаций только в развивающемся состоянии, вы не всегда можете правильно донести свою мысль до собеседника, вам часто не хватает убедительных аргументов при общении с клиентом. Вы плохо ориентируетесь в продуктах банка, и часто у вас не хватает слов, чтобы убедить клиента сотрудничать с вами. | Вы - мастер коммуникаций. Легко находите общий язык с клиентами и коллегами, можете поговорить с ними на отвлеченные темы, поддержать разговор. Имеете представительный внешний вид, умеете слышать и слушать клиента, вежливо, уважительно и терпеливо разговаривать с ними, вызывать доверие к себе.  |
| 6 | **Стремление к результату –** способность «дожимать» до нужного результата, «навести мосты» с клиентом на будущее, независимо, от результатов первичных переговоров с клиентом.  | Пока вы не связываете свои личные цели с вашим уровнем продаж в банке. У вас все пока только в процессе: вы только научаетесь продавать, ваш девиз на сегодня - «мне бы день продержаться и ночь отстоять». То есть работаете вы пока без больших амбиций, «как получится», возможно, это связано с тем, что вы только недавно начали продавать и работать с клиентами и сейчас накапливаете опыт. | Вы стремитесь не только правильно пообщаться с клиентом, но и подвести его к покупке почти в 100 % случаев. Вы очень легко обучаетесь, быстро корректируете свои ошибки, постоянно повышаете свой профессиональный опыт продаж. Даже с самыми конфликтными клиентами стараетесь сработать на результат, также в случаях, если клиент не удовлетворен. Вы достаточно честолюбивы и амбициозны, стремитесь быть лучшим, поскольку понимаете, что достижение ваших целей возможно только через рост ваших компетенций в продажах. |