

ILLUSTRATION D'UNE COMPÉTENCE

Voici le rendement attendu du titulaire, le « comment »

Maîtrise <i>Démonstration de la connaissance, de compétence et d'aptitude</i> (Le niveau 1 représente le rendement minimum attendu et le niveau 5 représente un niveau de maîtrise avancé.)	Service à la clientèle et satisfaction <i>Encourage la satisfaction du client. Gère son propre travail et le travail des autres de façon à satisfaire aux attentes du client</i>
Niveau 1 S'efforce de satisfaire aux exigences du poste en utilisant des méthodes traditionnelles pour s'attaquer à la charge de travail. Prends des décisions sur la gestion de son propre travail après avoir entendu les commentaires de son superviseur/directeur. Responsable de travailler de manière efficace au sein d'une équipe.	<ul style="list-style-type: none"> • Manifeste un engagement envers la satisfaction du client, mais peut avoir besoin de conseils pour interpréter et satisfaire à certains besoins des clients. • Accorde la même importance à toutes les demandes des clients et y répond, soit par ses propres gestes ou en faisant participer d'autres personnes. • Fait preuve de patience et de compréhension à l'égard des clients.
Niveau 2 Exige de vastes connaissances de son propre secteur d'activités et des compétences techniques/professionnelles acquises au travail ou par la formation. S'efforce de mieux comprendre comment son travail contribue à l'excellence de son service et au succès de son équipe/unité/groupe de travail.	<ul style="list-style-type: none"> • Manifeste la capacité de créer des liens avec les clients afin de comprendre leurs besoins et de commencer à préparer la façon de répondre à ces besoins. • Comprend les conséquences de son propre travail et du niveau de service sur la satisfaction du client. • S'approprie la responsabilité de répondre personnellement aux demandes des clients, soit par ses propres gestes ou en faisant participer d'autres personnes.
Niveau 3 Exige de vastes connaissances de son propre secteur d'activités et des compétences techniques/professionnelles acquises au travail ou par la formation. Manifeste ses connaissances de la façon dont son travail contribue à l'excellence de son service et au succès de son équipe/unité/groupe de travail.	<ul style="list-style-type: none"> • Utilise ses connaissances des demandes des clients et de la direction de l'entreprise pour comprendre et prévoir les besoins des clients. • Interprète et agit avec efficacité pour répondre aux besoins de plus en plus complexes des clients. • Comprend son propre rôle et les relations avec les différentes équipes afin que les clients ressentent un niveau de satisfaction élevé.
Niveau 4 Comprend la stratégie et aide à son application dans les services/équipes/groupes de travail. Utilise ses connaissances d'une discipline/profession pour régler des problèmes complexes. Dirige et conseille les autres dans son service.	<ul style="list-style-type: none"> • Manifeste de vastes connaissances des exigences du client et de la direction de l'entreprise. • Crée des occasions de collaborer avec les services au développement et à l'application de processus et des modes de fonctionnement axés sur le client. • Donne l'exemple pour obtenir la satisfaction du client. Prend la responsabilité du leadership pour favoriser et encourager ces valeurs.
Niveau 5 Dirige l'entreprise en réfléchissant stratégiquement à l'avenir. Établit des stratégies ou contribue aux politiques ou aux stratégies. Applique la stratégie aux différents postes et services et affecte des ressources à ces fins. Assure le leadership et une vision, et favorise une culture axée sur le travail d'équipe et un sentiment de mission.	<ul style="list-style-type: none"> • Donne la direction du service à la clientèle en définissant la satisfaction du client et en offrant les ressources pour satisfaire à ces besoins. • Dirige l'engagement de l'entreprise à anticiper et à satisfaire les besoins des clients. • Préconise que le client est un partenaire et aide à établir cette culture au sein de l'entreprise.

