

ESCALA DNA KOF

	Nota 1: Não observado	Nota 2: Oportunidade de Gerenciamento	Nota 3: Cumpre Expectativas	Nota 4: Excelência em Gestão	Nota 5: Exemplo a Seguir
 <p>FOCO OBSESSIVO NO CONSUMIDOR E CLIENTE</p>	<p>Provê soluções limitadas devido a uma falta de compreensão/empatia às necessidades de seus clientes (externos e internos). Mostra pouca proatividade.</p>	<p>Precisa de suporte para identificar as necessidades de seus clientes (externos e internos). Tem dificuldade para construir relacionamentos de confiança. Não busca feedback/avaliação de serviço de seus clientes.</p>	<p>Estabelece relações de confiança com seus clientes (externos e internos). Oferece soluções otimizadas para atender às suas necessidades. É cuidadoso e alinha seu trabalho para agregar valor às equipes da linha de frente.</p>	<p>Conhece as tendências do mercado e gera antecipadamente propostas de valor para seus clientes (externos e internos). Oferece múltiplas soluções/cenários para as necessidades de seus clientes.</p>	<p>Vive e promove uma cultura de atendimento orientado ao cliente (externo e interno). Constrói relacionamentos de longo prazo com seus clientes e é rápido ao adaptar-se aos desafios do ambiente de trabalho de maneira local e global. Lida com os clientes de forma eficaz. É um modelo a seguir.</p>
 <p>EXCELÊNCIA OPERATIVA</p>	<p>Tem dificuldade em priorizar suas atividades, ser disciplinado no cumprimento de compromissos. Repete constantemente os mesmos erros.</p>	<p>Mostra falta de consistência no cumprimento de seus compromissos/resultados. Às vezes a priorização de seu trabalho não é adequada. Receba feedback sem implementar melhorias.</p>	<p>Trabalha com objetivos claros e está determinado a alcançar uma execução adequada. Ouve ativamente o feedback e cria um plano de ação. Aprende com seus erros. Prioriza as ações com maior impacto aos negócios.</p>	<p>Estabelece metas muito desafiadoras. Reflete sobre suas oportunidades de melhoria e rapidamente mostra mudanças em aspectos mencionados em seu feedback.</p>	<p>Inspira a cultura da excelência. Para melhorias, desafia constantemente a maneira de fazer as coisas. Supera as metas continuamente.</p>
 <p>MENTALIDADE DE DONOS</p>	<p>Estabelece metas pouco desafiadoras ou de curto prazo, comprometendo os resultados de longo prazo. Não otimiza/faz uso eficiente dos recursos da empresa.</p>	<p>Segue metas desafiadoras, no entanto, posterga as ações para alcançar objetivos. Usa adequadamente os recursos da empresa.</p>	<p>Executa os projetos sob sua responsabilidade de forma eficiente. Avalia os impactos e obtém o máximo dos recursos disponíveis. Foca na resolução de problemas.</p>	<p>Excede as expectativas de resultados do negócio, adaptando-se rapidamente às mudanças no ambiente. Promove ações efetivas que geram otimização de gastos/custos.</p>	<p>Promove um foco de longo prazo em suas equipes sem comprometer o curto prazo. É um modelo a seguir na gestão de recursos. Tem uma abordagem sistêmica que gera valor transversal para a organização.</p>
 <p>PRIMEIRO AS PESSOAS</p>	<p>Demonstra pouco interesse em seu autodesenvolvimento e no dos outros, o que mostra pouca abertura para feedback. Às vezes é intolerante/desrespeitoso com os outros.</p>	<p>Colabora de forma respeitosa, mas mostra pouca abertura para outras ideias além das suas. Cumpre algumas ações de seu autodesenvolvimento e/ou o desenvolvimento de sua equipe. Tem abertura para oferecer/receber feedback assertivo.</p>	<p>Cria um ambiente de confiança, transparência e trabalho em equipe entre as áreas. Reconhece e celebra os sucessos de sua equipe. Assegura feedback bilateral e assertivo com boa frequência.</p>	<p>Da alta prioridade ao desenvolvimento de sua equipe, preparando as novas gerações de líderes KOF. Inspira confiança, respeita e mantém um ambiente de motivação e produtividade em sua equipe.</p>	<p>Desenvolve equipes de alta performance. Serve como líder aspiracional para que as novas gerações de líderes KOF modelem comportamentos e valores.</p>
 <p>DECISORES ÁGEIS</p>	<p>Mostra dificuldade em ser autônomo na sua gestão. Mostra pouco senso de urgência na tomada de decisões. Mostra pouca abertura para experimentar novos modelos de trabalho.</p>	<p>Cumpre as políticas e procedimentos sem entender o que é relevante e o que não é. Às vezes, não considera todos os riscos/análises para sua tomada de decisão.</p>	<p>Avalia o impacto de suas decisões de maneira transversal. Questiona o status quo. Procura melhorias nos processos para alcançar agilidade e evitar burocracia.</p>	<p>Usa de análise, experiência e critério na tomada de decisão, buscando a agilidade da implementação. Incentiva a inovação e o uso de tecnologia para garantir um crescimento sustentável.</p>	<p>Cria uma cultura de senso de propósito e inovação em suas equipes para atingir metas de longo prazo. Pensa fora da caixa para garantir soluções abrangentes para o crescimento dos negócios. É um modelo a seguir.</p>