



NOM I COGNOMS:
DATA DE L'ENTREVISTA:
NOM ENTREVISTADOR/A:
ALTRES ENTREVISTADORS/ES:

OBSERVACIONS:

COMPETÈNCIES D'IDENTIFICACIÓ

AUTOCONeixEMENT

Conèixer les responsabilitats, funcions i tasques a assumir en el lloc de feina

Verificador: Es capaç d'enumerar 5 funcions del lloc de treball descrit en el perfil professional

Pregunta: Quines són les **funcions principals** d'un/a Back Office Comercial? Quines creus que se't donen millor i quines pitjor? Perquè?

Ser capaç de contrastar les competències requerides amb el propi capital competencial

Verificador: És capaç d'enumerar com a mínim 2 competències tècniques, 2 de bàsiques i 4 de transversals que necessita del lloc de feina i és capaç d'aportar evidències de les que té fortes i a millorar.

Pregunta: Quines competències creus que es necessites per aquest lloc de treball? Quines tens fortes i quines tens a millorar? Perquè?

Revisar de manera sistemàtica i permanent el desenvolupament de les competències, per tal d'avaluar l'adequació del capital competencial als requeriments del lloc de feina.

Verificador: És capaç de fer una valoració objectiva de la seva feina, aportant com a mínim dos aspectes que podria haver fet diferent per obtenir millor resultat).

Pregunta: De quina manera comproves que aportaves allò que vol la teva empresa de tu? Com avalues la teva feina (quins mètodes o eines)? Explica una situació en una empresa en la qual haguessis pogut fer diferent per obtenir un millor resultat? Posa un exemple d'una feina que estiguis satisfet/a dels resultats. I una en el qual no vas assolir els resultats esperats i els motius del resultat?

SITUACIÓ EN EL CONTEXT



Coneix les tendències del sector i de quina manera afectarà a l'empresa, en general, i a la seva feina en concret.

Verificador: És capaç d'identificar les 3 tendències del sector més important (canvi d'hàbits de consum, incorporació TIC, ecològic) i saber si són una amenaça o una oportunitat en les empreses on ha treballat en funció dels seus punts forts i zones a millorar (pensament analític i crític).

Pregunta: Què opines de l'evolució i situació actual del sector o activitat de la indústria? Com ho has incorporat a la teva feina o com ho pots acabar incorporant?

PENSAMENT ANALÍTIC I CRÍTIC

Analitzar de manera crítica i valorar sistemàticament i automàticament la situació, l'entorn (amenaces i oportunitats) i les normes (escrites i no escrites) per prendre decisions i introduir canvis si és necessari.

Verificador: És capaç d'identificar 2-3 tendències del sector (situació en el context) i saber si són una amenaça o una oportunitat en les empreses on ha treballat en funció dels seus punts forts i zones a millorar.

Pregunta: En quina empresa has estat millor i en quina pitjor? Perquè? Què opines de la clientela? Has notat algun canvi?

Pregunta: Quin tipus de relació has mantingut amb l'equip de direcció o la propietat? Quina valoració en fas de la direcció de les empreses on has treballat? Quin tipus de decisions has compartit amb la direcció general i quines no?

DISPOSICIÓ A L'APRENTATATGE

Incorporar i acceptar la formació contínua i la millora permanent com a requeriments indispensables per al desenvolupament professional i personal

Verificador: En els últims 6 mesos ha realitzat com a mínim una acció de formació i una acció diferent, i ha planificat les accions pels propers 6 mesos i una acció diferent a la formació (voluntariat, pràctiques, xerrades, etc.)

Pregunta: Quines accions per millorar les competències clau has fet darrerament? Quines accions has planificat a curt i mig termini?

Seleccionar i transferir coneixements, capacitats, habilitats i actituds adquirits en experiències prèvies i a qualsevol àmbit de la vida, al context laboral

Verificador: Aporta com a mínim un canvi significatiu que és conscient dels seus aprenentatges en els àmbits informals i identifica de quina manera contribuiran a millorar les seves funcions en un lloc de treball.

Pregunta: Explica un canvi de manera de pensar o de comportament que hagi tingut a partir d'una situació personal o familiar. Quina és la darrera cosa que has après d'alguna companyia/a de feina?.



COMPETÈNCIES DE RELACIÓ

RELACIÓ INTERPERSONAL

Exposar les pròpies opinions, arguments, raonaments, etc. encara que siguin contraris al posicionament de la resta de companys/es de feina o altres professionals de l'entorn laboral i acceptar integrar les opinions i les crítiques dels altres.

VERIFICADOR: Ha estat capaç de canviar un comportament arrelat a partir d'una crítica i ha estat capaç d'ajudar a canviar un comportament a una altra persona en els darrers 6 mesos.

PREGUNTA: Explica la darrera crítica significativa que vas fer a algú del teu equip o entorn i que va fer modificar el seu comportament. Explica algun aspecte de millora que t'hagi suggerit o una crítica que t'hagi realitzat algun membre del teu equip i hagi aplicat/modificat l'actuació.

Reconèixer i valorar positivament les realitzacions i èxits professionals dels companys i de les companyes
VERIFICADOR: Recorda quina ha estat la darrera vegada que ha felicitat algú per una feina ben feta o un èxit laboral i no fa més d'una setmana.

PREGUNTA: Quan va ser la última vegada que vas felicitar a una persona per la feina ben feta o vas verbalitzar-li d'alguna manera o per un èxit laboral?

TREBALL EN EQUIP

Saber treballar de manera coordinada amb els companys i les companyes per aconseguir un objectiu comú, corregint la forma de fer una tasca si cal.

Verificador: identifica el treball cooperatiu, la confiança i l'ajuda mútua com pilars d'assolir l'objectiu comú.

Pregunta: Quina valoració fas de la relació amb els/les companys/es de feina? Amb quins et relaciones més? I amb altres àrees? Explica alguna situació en la que vas treballar en equip i com vas gestionar el fet que existissin interessos diferents.

VERIFICADOR: Explica alguna situació en la que ha demanat suport a algú per algun motiu personal o professional. Sap concretar el tipus de suport ha demanat.

PREGUNTA: Has demanat ajuda a algú perquè t'ajudi a assolir els teus objectius laborals en general? Quin tipus de suport has demanat i quin t'han donat? Has ofert ajuda a alguna persona de l'equip per superar un situació crítica personal o una competència professional?



COMPETÈNCIES D'AFRONTAMENT

ADAPTABILITAT

Mostrar una actitud positiva cap al canvi i la innovació i entendre aquests canvis com a oportunitats, amb capacitat d'adaptar-s'hi de manera crítica i constructiva

VERIFICADOR: Aporta com a mínim una situació significativa en l'àmbit formal i informal amb els resultats que indiquen va aconseguir adaptar-se a una nova situació, produïda per un imprevist o provocada per una decisió seva. És capaç d'explicar les competències que va millorar gràcies a aquest canvi.

PREGUNTA: Has tingut imprevistos o canvis a la feina? Explica'ns un exemple i explica què vas fer? I a la teva vida personal, quins canvis has viscut? T'han aportat alguna cosa beneficiosa?

GESTIÓ DE LES EMOCIONS I DE L'ESTRÉS

Ser capaç d'identificar situacions a l'àmbit laboral que poden derivar en risc de conflicte emocional.

VERIFICADOR: És capaç d'exposar situacions crítiques de la seva feina i d'altres àmbits i les estratègies que utilitza per gestionar les emocions que es generen, sabent identificar-les i exposar-les, si cal.

PREGUNTA: Quins creus que són les situacions crítiques que es viuen en una empresa de serveis? N'has viscut de similars, què vas fer? Quins creus que són els principals reptes d'aquest lloc de treball? Quines tècniques i mesures apliques per superar-los?

En situacions d'estrès de treball (punta de feina, acumulació de tasques, etc.), processar la situació i actuar pautant solucions creatives i constructives

VERIFICADOR: És capaç d'identificar què li provoca estrès a la feina i a l'àmbit personal i saber com li afecta als resultats i té mecanismes perquè no afecti negativament als resultats.

PREGUNTA: Què et provoca estrès en general? De quina manera t'afecta a la feina, a casa o amb els amics? Què fas perquè no afecti als resultats? Pots posar un exemple?



Ser capaç de reconèixer verbalment els errors propis

VERIFICADOR: Sap demanar disculpes que s'ha equivocat a la feina, a casa o en altres àmbits de forma que l'altra persona les accepta.

PREGUNTA: Quina ha estat la última vegada que has demanat disculpes a algú a la feina i a l'àmbit personal? Com va reaccionar l'altre persona?

RESPONSABILITAT

Conèixer i interioritzar els objectius de l'organització

VERIFICADOR: És capaç d'enumerar com a mínim 1 objectiu assolit de les darreres empreses on ha treballat i és capaç d'aportar dos elements de valor que a l'empresa X necessita, evidenciant que n'ha obtingut informació prèvia.

PREGUNTA: Explica'm els principals objectius que has assolit en les darreres empreses que has treballat. Què és el que et motiva més de treballar a X i què creus que hi podries aportar?

Preveure l'efecte tant de les decisions preses com de les accions realitzades en l'execució de les funcions, assumir-los i actuar en conseqüència i acceptar les reaccions de les persones implicades.

VERIFICADOR: Explica com a mínim dues situacions de cada, el perquè va prendre la decisió, les conseqüències i les mesures de millora perquè no tornés a passar i no es justifica amb factors externs.

PREGUNTA: Quines han estat les principals decisions que has pres tot i sabent que no serien compartides per la resta de companys/es. Com vas gestionar la reacció de les persones implicades? Explica'm una decisió que hagi pres a una empresa sabent que podria tenir efectes no desitjats i que al final el resultat perjudiqués l'empresa. Com vas actuar?

Mostrar una actitud crítica i constructiva davant de l'organització amb la finalitat de millorar els resultats i ser capaç d'expressar-les de manera adequada

VERIFICADOR: És capaç d'aportar una proposta de millora a l'empresa sabent que no serà compartida pels seus caps.

PREGUNTA: Què passaria si l'empresa et proposa de fer alguna cosa en la qual no hi estàs d'acord? Explica alguna situació que t'hagi passat.

ORGANITZACIÓ I PLANIFICACIÓ

Conèixer i ser capaç d'establir els elements propis d'un pla de treball: els objectius operatius, les accions a realitzar per a assolir-los, el temps a invertir, els recursos necessaris i els resultats que s'espera aconseguir

Realitzar el seguiment del pla de treball i posar els mecanismes necessaris per eixugar el desviament, si s'escau.

VERIFICADOR: Sap enumerar els principals elements que ha de tenir un pla de treball o una bona planificació i les eines que necessita per portar un control (agenda, eina informàtica, etc.). Pot explicar una experiència en la que demostra que és capaç d'organitzar i planificar la seva feina, en l'àmbit formal i informal.



PREGUNTA: De quina manera t'organitzes i planifiques a la feina i a casa? Ens pots explicar una situació laboral en la que hagis aconseguit acabar una feina important tot i tenir un imprevist important. Quin canvi de prioritats vas haver de fer?

INICIATIVA-AUTONOMIA

Ser capaç d'actuar amb seguretat i determinació quan es treballa amb poques directrius.
Actuar amb decisió per a aconseguir les pròpies fites, sent perseverant i mantenint la motivació per a aconseguir l'èxit, malgrat els imprevistos o impediments que puguin sorgir
VERIFICADOR: És capaç d'explicar situacions en les que no ha tingut poques directrius i poca o gens de supervisió.

PREGUNTA: Explica'ns una situació en la que el teu cap t'hagi donat més llibertat per fer la feina com vulguis perquè sabia que la faries bé i aconseguiries els resultats esperats.

Mostrar una actitud proactiva enfocada a l'acció, és a dir, davant de situacions que precisen canvis tirar endavant l'actuació pertinent i no mantenir una actitud passiva i al marge. Proposar idees i emprendre accions per a desenvolupar les potencialitats del lloc de feina i superar les limitacions pròpies.

VERIFICADOR: Al llarg de la seva vida ha tirat endavant diferents iniciatives, tant en l'àmbit laboral, empresarial o personal i ha proposat idees que han millorat algun aspecte de la seva feina o de l'empresa.

PREGUNTA: Quines accions, activitats o projectes has iniciat pel teu compte o dins una empresa? De quines idees que hagis aplicat a l'empresa et sents més orgullós/a per resoldre un problema que hi havia i que ningú no estava solucionant?

NEGOCIACIÓ

Arribar a acords on totes les parts obtinguin resultats satisfactoris i mostrar predisposició a renunciar a part dels interessos o necessitats pròpies.

VERIFICADOR: Explica diferents situacions en les que s'ha de posar d'acord amb algú per assolir els seus objectius, identificant què va guanyar i què va haver de renunciar tant ell/a com l'altra part.

PREGUNTA: En quines situacions t'has de posar d'acord amb altres persones per aconseguir els teus objectius laborals o personals? Qui acaba cedint generalment? Perquè? Recordes alguna situació laboral i una altra de persona en la que hi havia una distància molt gran entre el que tu i l'altres volíeu i en la que vas aconseguir arribar a una solució que beneficiés als dos gràcies a la teva actitud. Què vas fer?

CREATIVITAT I INNOVACIÓ

Ser capaç de trobar solucions diferents d'aquelles més usuals o resoldre problemes, incidències o imprevistos

VERIFICADOR: Al llarg de la seva vida ha solucionat algun problema a la feina i a l'àmbit personal de forma original i també pot explicar alguna millora, projecte, o novetat que aportí un factor diferencial a l'empresa o a la seva vida.



PREGUNTA: Quina ha estat la solució més original que has tingut per resoldre un problema a la feina o a l'àmbit personal? Quina ha estat la darrera millora, novetat o variació que has aportat en algun aspecte de la teva feina o a l'empresa i que hagi donat millors resultats? Què aportava de diferent? I a casa?

OBSERVACIÓ GENERAL

COMUNICACIÓ

Iniciar, mantenir i finalitzar converses en diferents contextos comunicatius

Verificador: Al llarg de l'entrevista no li costa començar a respondre i sap en quin moment ha aportat la informació adequada (en quantitat i qualitat) per tancar la resposta.

Expressar amb seguretat pensaments, idees, opinions, vivències, emocions emprant el llenguatge verbal (vocabulari, ritme i entonació) de manera ajustada, per tal que el missatge arribi de forma clara i comprensible

VERIFICADOR: S'expressa de forma clara i fluida. Utilitza un to adequat i acompanya el seu discurs amb gests (mira als ulls, utilitza l'expressió corporal, etc).

Utilitzar la comunicació no verbal de manera oportuna (gestos, mirada, expressions facials, postures, contacte físic, etc.)

VERIFICADOR: Acompanya el seu discurs amb gests (mira als ulls, utilitza l'expressió corporal, etc).

Saber escoltar de forma activa, fent les preguntes pertinents per rebre informació per poder donar una resposta més adequada i construir els arguments de forma més òptima. (E4)

VERIFICADOR: En l'entrevista escolta de forma activa fent preguntes per rebre informació de retorn i manté la major part del temps la comunicació visual amb el seu interlocutor/a
A vegades li costa escoltar



IDENTIFICACIÓ

Capacitat de construir una imatge professional realista i positiva valorant i confiant en les capacitats pròpies.

VERIFICADOR: Quan acudeix a l'entrevista es veu la persona que té cura de la seva imatge i higiene personal i el seu discurs denota que es valora personal i professionalment.

RESPONSABILITAT

Complir amb els compromisos adquirits

VERIFICADOR: Es presenta a l'entrevista el dia previst i amb puntualitat i respon a totes les preguntes fins al final sense mostrar signes d'avorriment o cansament.

Desenvolupar amb eficàcia i eficiència les tasques assignades, cercant la millora continua i la qualitat dels resultats

VERIFICADOR: Durant l'entrevista és capaç de modificar aquells comportaments o respostes que no beneficien l'objectiu de la mateixa. Es mostra preocupat per donar la millor resposta.

RELACIÓ INTERPERSONAL

Exposar les pròpies opinions, arguments, raonaments, etc. encara que siguin contraris al posicionament de la resta de companys/es de feina o altres professionals de l'entorn laboral i acceptar el possible desacord

VERIFICADOR: Quan respon a les preguntes expressa la seva opinió sigui quina sigui, s'esforça per aportar arguments, explicacions, etc. i integra l'opinió del/de tècnic modificant si cal la seva.

Cercar postures d'apropament davant del desacord i, si no és possible, respectar les diferents posicions evitant imposar la pròpia

VERIFICADOR: Quan no està d'acord amb algun comentari de l'entrevistador/a intenta trobar els elements que comparteix i no imposa la seva opinió.

Demandar ajuda quan la necessita confiant en les aportacions de la resta de professionals

VERIFICADOR: Demana ajuda d'algun tipus a l'entrevistador/a ja sigui per respondre millor o per canviar algun comportament o per trobar algun recurs.

Tenir una actitud oberta vers les relacions fonamentada en el respecte, evitant l'ús de formes de discriminació basades en prejudicis i estereotips, predisposicions, tendències egocèntriques, visions simplistes i reduïdes, etc.

VERIFICADOR: No fa comentaris discriminatoris, estereotipats o desagradables com insults, etc quan es refereix a altres persones.