

人际交往能力										
关系建立：	U	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	刚愎自用不易与他人相处，自我封闭	较为自我，不易与他人建立长期关系			能够与他人建立可信赖的长期关系			易与他人建立可信赖的积极发展的长期关系		
团队合作：	U	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	不能与他人很好合作，独断专行	团队合作精神不强，对工作有影响			能够与他人合作共事，相互支持，保证团队任务的完成			善于与他人合作共事，相互支持，充分发挥各自的优势，保持良好的团队工作氛围		
解决矛盾：	U	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	遇到矛盾不知如何解决	解决矛盾手法生硬，影响工作进行			能够解决已发生的矛盾，不致对工作产生大的负面影响			巧妙地和建设性地解决不同矛盾		
敏感性：	U	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	不太关心他人，对他人的需求毫无感觉	有时能关心他人，体会人的苦衷			能关心他人，体谅他人，领会他人的请求，有时帮助想办法解决			对他人较关心，容易感知别人的想法，体谅他人，善于领会他人的请求，并付之于适当的言行		
影响力										
团队发展：	U	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	无法与人协调	尚能与人合作，但协调不善，影响工作			能够根据公司要求努力促进团队的协作和沟通，使工作顺利开展			易于与他人沟通，积极促进团队协作，在团队中是自然的核心人物，并能引导团队达到组织目标		
说服力：	U	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	无法说服别人，或咄咄逼人，或逃避退让	说服别人比较困难			能说服下级、同事、上级接受某一看法与意见			能够表述自己的主张、论点及理由，比较容易的说服别人接受某一看法与意见		

		低			目标			高		
	U	2	3	4	5	6	7	8	9	10
应变能力：	待人处世刻板，适应性差	对公司的变化或角色的转变不太适应，工作开展有困难			待人处世较灵活，能够根据公司要求，认可公司变化所带来的冲击，并能顺利的完成转变			待人处世很灵活，善于审时度势，很容易适应岗位、职位或管理的变化所带来的冲击，并能顺应其变化很快适应环境，取得主动		
影响能力：	对他人几乎无影响力或完全操纵利用他人	有时能影响他人			能以自己积极的言行带领大家努力工作			能积极影响他人的思维方式和方向		
领导能力										
评估：	无法正确评估他人	能够按公司要求对他人作评估			能较为合理的评价他人的技能和绩效，指出其不足			能合理评价他人的技能和绩效，使下属心服口服，并能使下属明确努力方向		
反馈和培训：	对下属的工作无反馈和培训	不能很好的利用反馈和培训的手段			能够根据实际情况，通过培训和反馈帮助他人成长和发展			善于了解下属需要，通过一对一的反馈和培训以帮助他人成长和发展		
授权：	不善分配工作与权力，缺乏指导员工的方法，内部时有不服怨言	欠缺分配工作、权力及指导部属之方法，任务进行偶有困难			能够顺利分配工作与权力，有效传授工作知识，完成任务			善于分配工作与权力，并能积极传授工作知识，引导部属完成任务		
激励：	工作主要靠命令与指示	有一定的制度，但不能充分发挥作用，无改进措施，员工积极性不高			有制度，能够利用奖励和表彰等方式提高员工积极性			了解他人的需求，善于引导下级积极主动地工作，用奖励和表彰等方式提高积极性，并使员工积极努力地工作		

		低			目标			高		
建立期望：	U	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	无法给员工建立期望	能够给下属订立工作标准和分配任务			能够与员工沟通，给下属订立明确的期望目标和标准			善于与员工沟通，给下属订立明确合理的工作目标和标准并建立合理的期望		
责任管理：	U	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	放任自流	虽能与员工沟通但缺乏对员工的指导和协助			能够与下属沟通，注重过程管理，指导和协助员工完成任务			能够充分与下属沟通，督导员工的工作进展及时反馈和培训，让下属对自己的工作担负责任		
沟通能力										
口头沟通：	U	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	含糊其词，意图不明	语言欠清晰，但尚能表达意图，有时需反复解释			抓住要点，表达意图，陈述意见，不太需要重复说明			简明扼要，具有出色的谈话技巧，易于理解		
倾听：	U	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	不注意倾听，常常不知对方所云	能够倾听，有时一知半解			能够注意倾听，力求明白			能够很好的倾听别人的倾述，很快明白倾述人的想法和要求		
书面沟通：	U	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	文理不通，意图不清，需作大修改	文章不够通顺，但尚能表达清楚主要意图			几乎不需修改补充，比较准确的表达意见			表达清晰、简洁，易于理解，无可挑剔		
判断和决策能力										
战略思考：	U	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	对公司的将来不太关心，也不注意工作上可能出现的机会和挑战	主要忙于事务性工作，有时也会注意公司的前景和对策等问题			能够根据现状，了解组织面临的挑战和机会			能透过现象看本质，把握组织面临的挑战和机会，兼顾短期和长远目标		
创新能力：	U	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	因循守旧，墨守成规	安步就班，很少提出新想法、新措施与新的工作方法			工作中能够努力学习，提出新想法、新措施与新的工作方法并有风险意识			工作中能不断提出新想法、新措施，善于学习，注意规避风险，锐意求新，在工作中有较大创新		

		低			目标			高		
	U	2	3	4	5	6	7	8	9	10
解决问题的能力：	遇到问题，束手无策	发生问题，能够去想解决办法，但有时抓不住关键			问题发生后，能够分辨关键问题，找到解决办法，并设法解决			能迅速理解并把握复杂的事物，发现明确关键问题、找到解决办法		
推断评估能力：	对日常工作经常判断失误，耽误工作进程	对事物有大概的判断和评估，缺乏方法和手段，结果不能十分可信			大致能作出正确的判断和评估			对所做决策有良好的权衡和判断评估		
决策能力：	遇事优柔寡断，缺乏主见	能够确定决策时机，但很少提出可行方案，常求助于幕僚			善于确定决策时机，提出可行方案，但在权衡、选择时偶有适当，大多数日常事务处理果断得当			善于确定决策时机，提出可行方案，合理权衡，优化选择，对困难的事处理果断得当		
计划和执行能力										
准确性：	工作无计划，随意，常出差错	能大致按计划执行，不太注意细节，偶有差错发生			能按照计划执行，比较注意细节，偶有差错发生并能迅速改正			能够按照计划严格执行，并确保在每个细节上减少差错		
效率：	工作不分主次、效率低，经常完不成任务	工作效率较低，需要别人帮助才能完成任务			工作效率尚可，能分清主次，能够按时完成工作，基本保证质量			时间和资源的利用达到最佳，工作效率高，完成任务速度快，质量高，效益好		
计划和组织：	做事无计划，缺乏组织能力	制定计划和组织实施有难度，需要别人帮助方能进行			能根据公司的要求，制定相应程序和计划，在权限范围内配置资源，明确目标和方针，以及确保供应的保障			具有极强的制定计划的能力，能自如的指挥调度下属，通过有效的计划提高工作效率，以最佳的结果为目的		

态度										
主动性：	U	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	工作不主动，缺乏热情，需要上级不断督促	工作有一定的主动性和热情，但还需要上级的督促			工作热情，能主动考虑问题，并主动提出解决办法，对边缘职责范围之事不扯皮			对任何工作都有积极持久的工作热情，能主动地以主人翁的态度去完成工作，对份内份外之事都能积极主动去做		
自信：	U	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	缺乏自信，对完成任务不抱希望	对自己评价较低，需要他人帮助			对自己较为肯定，能够正视自己的不足，能够以努力的态度去积极完成工作			坚信自己的能力，勇于承认错误，包容他人，面对较大的工作压力仍然充满信心地去完成，并能不断达到新的目标		
灵活性：	U	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	只会按惯例行事，做事僵化，不会变通	很少打破成规，偶尔也会变通			通常依照惯例行事，但也能根据环境变化变通行事，以取得良好效果			善于根据环境变化迅速调整行为及制度，发展新的方法，改变惯例，较快适应新的工作环境和工作方式		
发展导向：	U	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	缺乏自我培养和发展的意识，随大流	能够参加公司组织的培训，能在某些方面培养自己			能够认识自己并按照公司的要求，积极参加公司安排的各种培训和培养计划			主动了解公司的发展方向，设定自己的目标，有目的的培养自己，自我发展意识强		
客户服务										
了解客户需求：	U	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	与客户沟通有困难，不能很好的了解客户需求	能够与客户沟通，为推销产品而努力，但不能准确、敏锐的把握客户的真实需求，			能够与客户沟通，了解客户需求，为推销产品而维持良好的关系			善于与解客户沟通，准确、敏锐的把握客户的真实需求，有广泛的人际关系，商品不卖人情在		

		低			目标			高		
	U	2	3	4	5	6	7	8	9	10
客户管理：	无客户管理，不了解客户信用状况，与客户建立良好关系	有简单的客户管理，能够与客户建立关系，未能分析客户资信状况。			有较好的客户管理，能够引导客户期望，注意客户信用			通过完善的客户管理控制客户信用风险，引导双方关系，提高销售成功率		
谈判能力：	无谈判技巧，致使谈判失败	谈判中表现努力，但不够灵活耐心，有时因谈判技巧不足无法促成谈判成功			掌握一定的谈判技巧，积极促成谈判成功			较高的谈判技巧，善于把握对方风格，控制情绪，引导谈判进程，成功率高		
市场开拓能力：	无市场开拓精神，不掌握市场开拓方法，不能够保持老客户开发新客户	有市场开拓意识，能够开发新客户，但不注意总结经验，市场开拓方法的研究和掌握不足			有市场开拓能力，能够收集市场信息，竞争对手情况，维持老客户开发新客户			系统的分析市场状况，研究潜在客户，善于发现新业务机会，不断总结市场开拓经验，积极联络老客户发展新客户		