

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	
应变能力：	U	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	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：	U	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	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发展方向	
领导能力										
评估：	U	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	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：	U	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	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：	U	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	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：	U	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	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	
解决问题的能力：	U	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	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：	U	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	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：	U	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	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：	U	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	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：	U	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	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：	U	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	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						