

Definition Erwartungshaltung „Beurteilung des Verhaltens“ ALS 1

Verhaltenskriterium

4 / Selbstständigkeit / Initiative

Ich bearbeite die mir übertragenen Aufgaben selbstständig. Beim Fehlen von Anleitungen versuche ich mir selber weiterzuhelfen.

Teilforderung 1

weiss sich bei Problemen in der Regel selbst zu helfen und trifft selbstständig die notwendigen Entscheide

Vorgabe

Anruf von einem unzufriedenen Kunden selber beantworten

Erwartungshaltung

Notiert die nötigen Angaben vom Kunden richtig, fragt nach was zu machen ist und leiten die Abklärungen an den Kunden weiter 2 Punkte

Teilforderung 2

ergreift selber die Initiative und tut Dinge, für die sie nicht direkt angewiesen worden ist

Erwartungshaltung

Erlodigt eine Aufgabe ohne direkte Anweisung und zeigt in uns anschliessend zur Kontrolle 2 Punkte

Teilforderung 3

lässt sich auch durch neue Situationen nicht aus dem Konzept bringen

Erwartungshaltung

Probiert eine Lösung für ein Problem zu finden und lässt sich nicht aus dem Konzept bringen, die Lösung wird anschliessend mit uns besprochen 2 Punkte

Verhaltenskriterium

11 / Kommunikationsfähigkeit

Ich höre meinem Gesprächspartner, meiner Gesprächspartnerin aufmerksam zu. Ich zeige Verständnis für andere Ansichten, bringe aber auch meine eigenen Anliegen klar und deutlich ein.

Teilanforderung 1

hört gut zu und geht auf die Beiträge anderer ein,

Vorgabe

Informationsaufnahme bei der Arbeitszuteilung

Erwartungshaltung

Zeigt mit Rückfragen, dass sie auf andere eingeht, hört sehr gut zu 2 Punkte

Teilanforderung 2

bringt auch eigene Anliegen ein,

Vorgabe

Telefon, Gespräch mit Mitarbeitern

Erwartungshaltung

Spricht meist klar und verständlich, Rückfragen sind meist nicht nötig 2 Punkte

Teilanforderung 3

drückt sich klar, verständlich und angemessen aus.

Erwartungshaltung

Sicheres Auftreten 2 Punkte

Verhaltenskriterium

8 / Zuverlässigkeit / Termineinhaltung / Auftragserfüllung

Ich halte mich an Spielregeln, Termine und Vorschriften. Ich kontrolliere und verbessere die Qualität meiner Arbeit.

Teilanforderung 1

befolgt von sich aus Regeln, Vorschriften, Handlungsanweisungen, Hausordnungen etc.

Vorgabe

Pünktlichkeit

Erwartungshaltung

Erscheint immer pünktlich zur Arbeit 2 Punkte

Teilanforderung 2

erbringt konstant gute Arbeitsleistungen mit nur wenigen Schwankungen.

Erwartungshaltung

Arbeitet konstant mit wenigen Schwankungen 2 Punkte

Teilanforderung 3

versucht die Qualität der abgelieferten Aufträge kontinuierlich durch Selbstkontrolle zu steigern.

Vorgabe

Korrespondenz

Erwartungshaltung

Gute Korrespondenz, die den Zweck erfüllt 2 Punkte

Verhaltenskriterium

3 / Transferfähigkeit

Ich übertrage Erkenntnisse und Erfahrungen, die ich bei einer bestimmten Aufgabe oder Tätigkeit gemacht habe, auf neue Situationen und Arbeiten.

Teilanforderung 1

wertet am Arbeitsplatz erledigte Aufgaben selbständig aus,

Erwartungshaltung

Sie erklären uns nach einer erledigten Arbeit, ob sie die Arbeit gut oder schlecht erledigt haben

2 Punkte

Teilanforderung 2

orientiert sich bei neuen Aufgaben bewusst an Erkenntnissen und Erfahrungen aus früheren Arbeiten,

Erwartungshaltung

Sie verwenden bei neuen Aufgaben die Erfahrungen und Erkenntnisse aus früheren Arbeiten

2 Punkte

Teilanforderung 3

lernt aus gemachten Fehlern und vermeidet Wiederholungen.

Erwartungshaltung

Sie lernen aus gemachten Fehlern und vermeiden Wiederholungen

2 Punkte

Verhaltenskriterium

17 / Umgangsformen / Auftreten / Äussere Erscheinung

Ich kenne die in der Geschäftswelt gängigen Umgangsformen und verhalte mich dementsprechend. Ich passe mein äusseres Erscheinungsbild den Erfordernissen der Arbeitssituation an.

Teilanforderung 1

hält sich an die gängigen Regeln der Höflichkeit

Erwartungshaltung

Sie verhalten sich höflich und respektvoll gegenüber Externen und Internen Personen

2 Punkte

Teilanforderung 2

wählt das für den jeweiligen Anlass oder Arbeitstag angemessene Auftreten,

Erwartungshaltung

Gepflegtes Äusseres/Kleidung angepasst an den jeweiligen Anlass oder Arbeitstag

2 Punkte

Teilanforderung 3

pflegt eine angemessene Sprache.

Erwartungshaltung

Pflegt einen natürlichen Stil, der nicht übertrieben und auffällig ist

2 Punkte