Cechy profesjonalisty

Kategoria: Styl życia
Opublikowano: sobota, 05, styczeń 2013 23:00
Rafał Rudka
Odsłony: 10369

Profesjonalizm składa się z pięciu zasadniczych elementów: kompetencji, wiarygodności, opanowania, pewności siebie i stałości.

Kompetencja to Twoje umiejętności, zdolności, kwalifikacje oraz doświadczenie, a także te obszary, w których uważasz, że sobie poradzisz i chcesz się w nich rozwijać.

Wiarygodność polega na stworzeniu wizerunku osoby zdolnej do wykonania określonych zadań i przekonaniu klienta, że rzeczywiście możesz to zrobić (oznacza to znajomość zasad, terminologii oraz wiedzę teoretyczną i praktyczną z zakresu Twojej specjalizacji).

Opanowanie to podstawa w relacji z klientem (także tym „trudnym"), oznacza panowanie nad emocjami, dobre maniery i szacunek okazywany każdej osobie, którą obsługujesz. Świadczy także o Twojej zdolności do kierowania projektami i innymi ludźmi oraz o panowaniu nad własnymi sprawami, czyli o dobrej organizacji czasu i pracy.

Pewność siebie przejawia się w Twojej postawie – jeżeli, obsługując klienta, siedzisz lub stoisz wyprostowany, masz spokojny i miarowy oddech, a nie kołaczące serce, trzęsące się nogi i spocone ręce, to znaczy, że jesteś świadomy swojej wiedzy i umiejętności pozwalających na sprawną obsługę.

Stałość to najważniejszy element profesjonalizmu. Twój wizerunek nie może być zmienny, musisz zachowywać się profesjonalnie przez cały czas, bo jeśli choć na chwilę odpuścisz, może się okazać, że właśnie ta chwila zaprzepaści cały Twój wysiłek, jaki włożyłeś w budowanie pozytywnego obrazu siebie jako urzędnika.

Źródło: Zarządzanie relacjami z klientem. Zarządzanie zasobami ludzkimi, FRDL, Warszawa 2011

Phoca PDF