

NEW

COMPETENCIES TOWARDS GROWTH!

For every grade, a set of five tailored competencies have been crafted to move you towards growth within your level.



SHAPE UP!

RAVA

Index

Senior Managers and Directors.....	03
Line Managers.....	15
Supervisors and Team Leaders.....	27
Senior Professionals and Professionals.....	39
Clerks.....	51

NEW
COMPETENCIES
TOWARDS GROWTH!

NEW

COMPETENCIES TOWARDS GROWTH!

For every grade, a set of five tailored competencies have been crafted to move you towards growth within your level. These are for Senior Managers and Directors.



SHAPE UP!

RAVA

1 | STRATEGIC THINKING

A systematic process of envisioning a desired future for the department; translating this vision into defined cross-functional objectives and steps to achieve them.

1. Has a long-term vision and outlines where the department wants to be, and how it wants to be seen in the Line of Business in which it operates.
2. Anticipates strategic issues, opportunities and risks in the Line of Business internal and external environment.
3. Generates and communicates broad and compelling department strategy and direction, inspiring others to pursue that same direction.
4. Develops challenging but achievable objectives and initiates actions to optimize resources for the achievement of results.

2 | OPERATIONS DEVELOPMENT

A practice of planned and systematic change mechanism in the processes and practices of the department operations to enable Raya to better adapt to the dynamic business environment, markets and technologies.

1. Actively seeks new business opportunities to expand the operation or do operational changes whenever needed.
2. Directing the department operations and strategy seeking worldwide best practices.
3. Communicates well the foundations of any needed change across the Line of Business and deals effectively with resistance.
4. Facilitates a participative decision-making process regarding business changes and critical decisions.

3 | INFLUENCING OTHERS

Gaining alignment and convincing others to achieve the vision and strategy of the Line of Business.

1. Leading by example and serving as a role model that other people want to follow.
2. Establishes and maintains relationships with a broad range of people to understand needs and gain support.
3. Empowers direct and indirect reports to translate vision into results and clear business objectives.
4. Anticipates and resolves conflicts by pursuing the buy-in of direct and indirect reports.

4 | DEVELOPING SUCCESSORS

Helps direct and indirect reports to acquire the awareness, confidence and resources necessary to fulfill their potential and career growth.

1. Identifying the department critical positions and putting an action plan for filling these positions on the short and long run.
2. Helps direct and indirect reports assume more challenging roles and opportunities and grow within Raya.
3. Providing and encouraging using the suitable development tools for facilitating the professional growth of direct and indirect reports.
4. Coaches and shares expertise to provide advice for direct and indirect reports to meet their career aspirations.

5 | CUSTOMER CENTRICITY

Building the department identity and vision towards a customer centric environment.

1. Designing and communicating the department strategy around exceeding internal and external customer expectations.
2. Help critical business customers achieve broader business goals through Raya rather than just conducting individual business deals with the Line of Business.
3. Encouraging innovation and flexibility in the business operations to meet internal and external customer expectations.
4. Making sure there are systems in place in all business areas that turn the voices of customers into actions.

التفكير الإستراتيجي

عملية منهجية لتصور المستقبل المنشود للإدارة وترجمة هذه الرؤية إلى أهداف وظيفية متقاطعة وخطوات محددة لتحقيق تلك الأهداف.

١. لديه رؤية طويلة المدى ويحدد المكان الذي تريد الإدارة أن تكون فيه، وكيف تريد أن تظهر في الشركة التي تعمل فيها.

٢. يتوقع القضايا الإستراتيجية والفرص والمخاطر في البيئة الداخلية والخارجية للشركة.

٣. يُنشئ وينشر إستراتيجية واضحة ومقنعة ، ويُلهم الآخرين لاتخاذ نفس النهج.

٤. يطور أهدافًا صعبة ولكن قابلة للتحقيق ويبدأ بإجراءات لتحسين الموارد لتحقيق النتائج.

تطوير العمليات

ممارسة آلية تغيير مخططة وممنهجة فهـ عمليات الإدارة لتمكين الشركة من التأقلم مع بيئة العمل المتغيرة والأسواق والتقنيات.

١. يبحث بنشاط عن فرص عمل جديدة لتوسيع الأعمال أو لإجراء تغييرات تشغيلية كلما دعت الحاجة.

٢. توجيه عمليات الإدارة وإستراتيجيتها سعياً إلى تحقيق أفضل الممارسات العالمية.

٣. ينقل بشكل جيد أسس أنه تغيير مطلوب على مستوى الشركة ويتعامل بفاعلية مع المقاومة.

٤. يسهل عملية المشاركة فهـ صنع القرار فيما يتعلق بتغييرات الأعمال والقرارات الحيوية أو المهمة.

التأثير فمن الآخرين

تحقيق التوافق وإقناع الآخرين بتحقيق رؤية الشركة وإستراتيجيتها.

١. كقدوة يرغب الآخرون فمن الاقتداء بها.

٢. يبنئ علاقات مع مجموعة واسعة من الناس ويحافظ على هذه العلاقات لفهم الاحتياجات وكسب الدعم.

٣. يمكن المرؤوسين المباشرين وغير المباشرين من ترجمة الرؤية إلى نتائج وأهداف عمل واضحة.

٤. يتوقع النزاعات ويحلها من خلال متابعة الحصول على التقارير المباشرة وغير المباشرة.

تطوير الخلفاء

يساعد المرؤوسين المباشرين وغير المباشرين لاكتساب الوعي والثقة والموارد اللازمة لتحقيق إمكانياتهم ونموهم الوظيفي.

١. تحديد الوظائف المهمة في الإدارة ووضع خطة عمل لشغل هذه الوظائف على المدى القصير والطويل.

٢. يساعد المرؤوسين المباشرين وغير المباشرين على تولي المزيد من المهام والفرص الصعبة والنمو داخل الشركة.

٣. توفير أدوات تطوير مناسبة والتشجيع على استخدامها لتسهيل النمو المهني للمرؤوسين المباشرين وغير المباشرين.

٤. يوفر التوجيه وتبادل الخبرات لتقديم النصائح للمرؤوسين المباشرين وغير المباشرين لتلبية تطلعاتهم المهنية.

الاهتمام بالعملاء

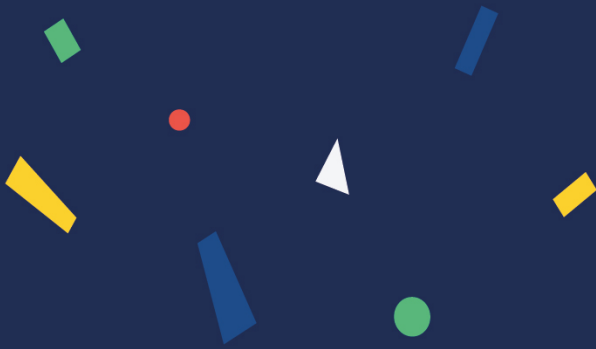
بناء هوية ورؤية للإدارة تتمحور حول العميل.

١. تصميم استراتيجية الإدارة ونقلها للآخرين حول تجاوز توقعات العملاء الداخليين والخارجيين.

٢. مساعدة العملاء المهمين على تحقيق أهداف أعمال أوسع من خلال الشركة بدلاً من مجرد عقد صفقات تجارية فردية مع الشركة.

٣. تشجيع الابتكار والمرونة في العمليات التجارية لتلبية توقعات العملاء على المستويين الداخلي والخارجي.

٤. التأكد من وجود أنظمة معمول بها في جميع مجالات الأعمال والتي تحول طلبات العملاء إلى أفعال.



SHAPE UP!

**NEW COMPETENCIES
TOWARDS GROWTH!**



NEW

COMPETENCIES TOWARDS GROWTH!

For every grade, a set of five tailored competencies have been crafted to move you towards growth within your level. [These are for Line Managers.](#)



SHAPE UP!

RAVA

1 | FORWARD THINKING

Ability to envision the big picture for the Line of Business operations and how it fits in the whole market/industry.

1. Foresees where current market trends will lead, and how they may influence the Line of Business operations.
2. Translates the vision of the Line of Business into clear operational strategies to be implemented on the ground.
3. Analyzes business opportunities and decisions based on long-term pay-offs or outcomes.
4. Forms and articulates a clear picture of the future the organization should strive for and communicates it with stakeholders.

2 | BUSINESS ACUMEN

Understanding of the methodologies, processes and systems allowing the department to create value for its stakeholders.

1. Deep understanding of critical interdependencies across the Line of Business business functions and analyze the long-term and short-term consequences of decisions on all of them.
2. Deep understanding of the drivers of growth, profitability, cashflow and the Line of Business financial statements, key performance measures and understands the implications of decisions on value creation.
3. Deep understanding of the internal and external customers' needs, and the value each customer brings to the business.
4. Deep understanding of the internal and external business environment and how their dynamics affect the department operations.

3 | INTERNAL AND EXTERNAL NETWORKING

Builds and maintains effective and constructive working relationships, partnerships and networks of contacts with people who are, or might someday be, instrumental in achieving the Line of Business goals.

1. Builds networks with parties that can enable the achievement of the department strategy and goals.
2. Keeps connected to industry experts for advisory whenever the situation permits.
3. Actively seeks and participates in external events for networking with industry experts and knowledge sharing.
4. Seeks to build connections with and between individuals and teams that may be of mutual benefit to each other, and foster a climate that encourages cross-organizational collaboration.

4 | **TEAM EMPOWERMENT AND DEVELOPMENT**

Encouraging the development of direct and indirect reports by providing a supportive environment for enhanced performance and career growth.

1. Discusses team career growth and aspirations with direct and indirect reports openly and provides support to achieve these goals.
2. Facilitating on-the-job opportunities for supporting direct and indirect reports' career growth and continuous learning.
3. Provides opportunities for development through assignments, mentoring and coaching for each team member to meet their career aspirations.
4. Encourages risk-taking and supports creativity and initiative from team members.

5 | CUSTOMER CENTRICITY

Ability to build the department operations with a focus on customer centricty.

1. Establishes and maintains productive partnerships with internal and external customers by gaining their trust and respect.
2. Monitors ongoing changes inside and outside the customers' environment to anticipate needed proactive actions.
3. Embedding customer centricty in all department-related processes and policies.
4. Making sure all employees understand their role in delivering exceptional customer experiences.

التفكير الاستراتيجي

القدرة على تصور الصورة الشاملة لعمليات الشركة وكيف تتناسب مع السوق/ الصناعة بأكملها.

١. يتنبأ بالمكان الذي ستصل إليه اتجاهات السوق الحالية، وكيف يمكن أن تؤثر في الشركة.

٢. يترجم رؤية الشركة إلى استراتيجيات تشغيلية واضحة يتم تنفيذها على أرض الواقع.

٣. يخلق فرص العمل والقرارات على أساس المكاسب أو النتائج طويلة الأجل.

٤. يصوغ وي طرح صورة واضحة للمستقبل الذي يجب أن تسعى الشركة من أجله وينقل هذه الصورة إلى أصحاب المصلحة

الفطنة التجارية

**فهم المنهجيات والعمليات والأنظمة التي تتيح للإدارة إنشاء
قيمة لأصحاب المصلحة.**

١. الفهم العميق للترابطات الحيوية على مستوى وظائف الشركة
وتحليل عواقب وتأثير القرارات طويلة الأجل وقصيرة الأجل فيهم جميعاً.

٢. الفهم العميق لمحركات النمو والربحية والتدفق النقدي والبيانات
المالية للشركة، ومقاييس الأداء الرئيسية وفهم تأثير القرارات في خلق
القيمة.

٣. الفهم العميق لاحتياجات العميل الداخلي/ الخارجي والقيمة التي
يجلبها كل عميل للعمل.

٤. الفهم العميق لبيئة الأعمال الداخلية والخارجية وكيف تؤثر فاعليتها
في عمليات الإدارة.

شبكات العمل على المستويين الداخلي والخارجي

يبنى علاقات عمل فعالة وبناءة وشراكات وشبكات اتصالات مع الأشخاص الذين يكونون، أو قد يكونون في يوم من الأيام، فعالين في تحقيق أهداف الشركة.

١. يبنى علاقات عمل مع الأطراف الذين يمكنهم المساعدة في تحقيق استراتيجية القسم وأهدافه.

٢. يبقى على اتصال بخبراء الصناعة للحصول على المشورة كلما سمح الوضع بذلك.

٣. يسعى بنشاط ويشارك في المناسبات الخارجية للتواصل مع خبراء الصناعة وتبادل المعرفة.

٤. يسعى لبناء علاقات مع الأفراد والفرق التي قد تكون ذات فائدة متبادلة لبعضها البعض وبينهم، ويعمل على تعزيز المناخ الذي يشجع التعاون المؤسسي.

تمكين فريق العمل وتطويره

تشجيع تطوير المرؤوسين المباشرين وغير المباشرين من خلال توفير بيئة داعمة لتحسين الأداء والنمو الوظيفي.

١. يناقش بانفتاح النمو الوظيفي للفريق والتطلعات مع المرؤوسين المباشرين وغير المباشرين ويقدم الدعم لتحقيق هذه الأهداف.

٢. تسهيل فرص العمل لدعم النمو الوظيفي والتعلم المستمر للمرؤوسين المباشرين وغير المباشرين.

٣. يوفر فرصًا للتطوير من خلال المهام والمراقبة والتدريب لكل عضو في فريق العمل لتلبية تطلعاتهم المهنية.

٤. يشجع على المجازفة ويدعم الإبداع والمبادرة من أعضاء الفريق.

الاهتمام بالعملاء

القدرة على بناء عمليات الإدارة مع التركيز على العملاء.

١. يؤسس شركات مثمرة مع العملاء الداخليين / الخارجيين ويحافظ عليها من خلال اكتساب ثقتهم واحترامهم.

٢. يراقب التغييرات الجارية داخل بيئة العملاء وخارجها لتوقع الإجراءات الاستباقية اللازمة.

٣. ترسيخ مبدأ مركزية العميل في جميع العمليات والسياسات المتعلقة بالإدارة.

٤. التأكد من فهم جميع الموظفين لأدوارهم في تقديم تجربة استثنائية للعملاء.



SHAPE UP!

**NEW COMPETENCIES
TOWARDS GROWTH!**



NEW

COMPETENCIES TOWARDS GROWTH!

For every grade, a set of five tailored competencies have been crafted to move you towards growth within your level. **These are for Supervisors and Team Leaders.**



SHAPE UP!

RAVA

1 | **RESULT ORIENTATION**

Identifying the fastest, most efficient and effective way to achieve the best business/operational results possible.

1. Demonstrates a clear understanding of department objectives and desired outcomes, as well as all factors affecting results.
2. Develops challenging but achievable objectives for the team while providing all needed resources to achieve them.
3. Seeks to understand reasons for obstacles that hinder achieving objectives and finds ways to overcome them.
4. Develops measures to assess objective achievement while highlighting learnings for better future results.

2 | OPERATIONAL AWARENESS

Uses knowledge of the Line of Business operations and external environment affecting it to solve problems and accomplish goals.

1. Understands how the role of own department relates to and impacts other departments; sees the interrelationships between parts of the Line of Business.
2. Understands internal and external business environments and their impact on the Line of Business operations.
3. Knows the logic behind key policies, practices and procedures, and seeks their improvement whenever needed to achieve operational goals.

3 | BUILDING NETWORKS

Ability to initiate conversations, build rapport and trust, and maintain current working relationships.

1. Maintains good business relations with existing internal and external stakeholders related to their own area.
2. Seeks opportunities to attend and network in different external and internal events (e.g. conferences, meetings, committees, and seminars) to keep updated with industry knowledge.
3. Leverages on own internal and external networks to seek industry-related knowledge and achieve best results.

4 | COACHING AND MENTORING

Providing timely guidance and feedback to help others strengthen specific knowledge and skills needed to accomplish business objectives.

1. Clarifies expected behaviors, knowledge and level of proficiency by giving information and checking for understanding.
2. Regularly discusses team performance and provides feedback and coaching for team members.
3. Delegates the appropriate responsibility, accountability and decision-making authority for team members to facilitate career growth and learning.

5 | CUSTOMER CENTRICITY

Directing the team towards building customer centric business processes.

1. Encourages team members to be highly responsive to internal and external customer needs and see things from the customers' perspective.
2. Directs the team to design customer centric business processes or policies to better meet customer needs.
3. Examines decisions, policy implementation from the perspective of the customer before acting, and seeks improvement whenever needed.

التوجيه إلى النتائج

تحديد الطريقة الأسرع والأكثر كفاءة وفاعلية لتحقيق أفضل نتائج أعمال ممكنة.

١. يظهر فهماً واضحاً لأهداف الإدارة والنتائج المرجوة وكذلك جميع العوامل التي تؤثر في النتائج.
٢. يضع أهدافاً صعبة ولكن قابلة للتحقيق لفريق العمل مع توفير جميع الموارد اللازمة لتحقيقها.
٣. يسعى إلى فهم أسباب العقبات التي تعوق تحقيق الأهداف وإيجاد سبل التغلب عليها.
٤. يطور مقاييس لتقييم تحقيق الأهداف مع إبراز الدروس المستفادة من أجل نتائج مستقبلية أفضل.

الوعي التشغيلي

**يستخدم المعرفة الخاصة بعمليات الشركة والبيئة الخارجية التي
تؤثر فيها لحل المشاكل وتحقيق الأهداف.**

١. يفهم كيف يرتبط دور إدارته بالإدارات الأخرى وكيف يؤثر فيها؛ ويرى العلاقات المتبادلة بين أجزاء الشركة.

٢. يفهم بيئة العمل الداخلية والخارجية وتأثيراتها على عمليات الشركة.

٣. يعرف المنطق الكامن وراء السياسات والممارسات والإجراءات الرئيسية ويسعى إلى تحسينها كلما دعت الحاجة لتحقيق الأهداف التشغيلية.

بناء شبكات العمل

القدرة على بدء المحادثات وبناء العلاقات والثقة والحفاظ على علاقات العمل الحالية.

١. يحافظ على علاقات عمل جيدة مع أصحاب المصلحة الحاليين على المستويين الداخلي والخارجي، ذوي الصلة بمجالهم.

٢. يبحث عن فرص للحضور والتواصل مع مختلف الأحداث الخارجية/ الداخلية (مثل المؤتمرات والاجتماعات واللجان والحلقات الدراسية) لمواكلة المعرفة الخاصة بالمجال.

٣. الاستفادة من الشبكات الداخلية/ الخارجية للحصول على المعرفة المتعلقة بالصناعة وتحقيق أفضل النتائج.

التوجيه والمراقبة

تقديم التوجيه والملاحظات في الوقت المناسب لمساعدة الآخرين على تعزيز المعرفة/ المهارات المحددة اللازمة لتحقيق أهداف العمل.

١. يوضح السلوكيات المتوقعة والمعرفة ومستوى الكفاءة من خلال تقديم المعلومات والتحقق من فهمها.
٢. يناقش بانتظام أداء الفريق ويقدم التوجيه والنصح لأعضاء الفريق.
٣. تفويض المسؤولية الملائمة والاعتمادية وسلطة اتخاذ القرار إلى أعضاء الفريق لتسهيل النمو الوظيفي والتعلم.

الاهتمام بالعملاء

توجيه فريق العمل إلى بناء عمليات تجارية تتمحور حول العميل.

١. يشجع أعضاء الفريق على الاستجابة بشكل كبير لاحتياجات العملاء الداخليين/ الخارجيين ورؤية الأمور من منظور العملاء.

٢. يوجه فريق العمل إلى تصميم عمليات أو سياسات عمل تتمحور حول العملاء لتلبية احتياجاتهم بشكل أفضل.

٣. يفحص القرارات وتطبيق السياسة من منظور العميل قبل التصرف، ويسعى إلى التحسين كلما دعت الحاجة.



SHAPE UP!

**NEW COMPETENCIES
TOWARDS GROWTH!**



NEW

COMPETENCIES TOWARDS GROWTH!

For every grade, a set of five tailored competencies have been crafted to move you towards growth within your level. **These are for Senior Professionals and Professionals.**



SHAPE UP!

RAA

1

OWNERSHIP

Assumes responsibility for successfully accomplishing work objectives while setting high standards of performance.

1. Demonstrates and understands the link between one's own job responsibilities and overall department goals and needs.
2. Accepts responsibility for positive and negative outcomes of work and seeks continues development.
3. Looks beyond the requirements of one's own job to offer suggestions for improvements of overall department and Line of Business operations.

2 | FUNCTIONAL SKILLS

Having achieved a satisfactory level of technical, professional skills and knowledge in position-related areas. Keeping up with current developments and trends in areas of expertise.

1. Understands well how his/her role fits in the department operations and is considered subject matter expert in their area.
2. Understands the industry and the factors that can affect departmental or Line of Business goals and specifically in own area.
3. Seeking new information and stays updated with market trends in all relevant technical knowledge areas.
4. Understands basic financial areas that affect his/her work and how to accurately keep track of them.

3 | IDEAS PRESENTATION AND TAKING INITIATIVE

Actively seeks new ideas for improving business/ operations processes.

1. Actively seeks new ideas from others' experiences to improve programs, services, work processes he/she is working on.
2. Proactively offers new and different approaches to solve problems and meet internal and external customer needs.
3. Ability to build and present a valid business case to persuade others to consider new ideas.
4. Not bound by current thinking or traditional approaches for solving problems.

4 | CONTINUOUS LEARNING

Actively identifying new areas for self-development, regularly creating and taking advantage of learning opportunities and applying newly gained knowledge and skills to the job.

1. Actively seeks opportunities to develop oneself professionally and personally and willing to share knowledge with colleagues.
2. Stays informed of industry and business trends, competition and changing technology.
3. Shows willingness to learn from more experienced colleagues through observing or shadowing.
4. Seeks feedback and advice from more experienced colleagues and direct manager, and works on it.

5 | CUSTOMER CENTRICITY

The desire to anticipate, meet and exceed internal and external customers' needs, thus creating positive customer experiences.

1. Ability to understand business operations from the internal and external customer point of view.
2. Does everything at hand to meet timeline for delivery of products/services to the customer.
3. Builds collaborative relationships with customers by building rapport and cooperative relationships.
4. Implementing effective ways to monitor and evaluate customer feedback and analyze for insights.

الملكية

يتولى مسؤولية تحقيق أهداف العمل بنجاح مع وضع معايير عالية للأداء.

١. يظهر فهمًا للرابط بين مسؤولياته الوظيفية وبين الأهداف والاحتياجات العامة للإدارة.

٢. يتحمل مسؤولية مخرجات العمل السلبية والإيجابية ويسعى إلى التطوير المستمر.

٣. يتطلع إلى ما هو أبعد من متطلبات العمل الفردي لتقديم اقتراحات لتحسين عمليات الإدارة والشركة بصورة عامة.

المهارات الوظيفية

تحقيق مستوى مرضٍ من المهارات الفنية والمهنية والمعرفة
في المجالات المتعلقة بالوظيفة، ومواكبة التطورات والتوجهات
الحالية في مجال العمل.

١. يفهم جيدًا كيف يتناسب دوره مع عمليات القسم ويعتبر خبيرًا
موضوعيًا في مجاله.

٢. يفهم مجال العمل والعوامل التي قد تؤثر في أهداف الإدارة أو
الشركة، خاصة في نطاق عمله .

٣. البحث عن معلومات جديدة ومواكبة اتجاهات السوق في جميع
مجالات المعرفة التقنية ذات الصلة.

٤. يدرك المجالات المالية الأساسية التي تؤثر في عمله ، مع كيفية
متابعتها بدقة.

عرض الأفكار والأخذ بالمبادرة

يسعى بنشاط إلى الحصول على أفكار جديدة لتحسين إجراءات العمل.

١. يبحث بنشاط عن أفكار جديدة من خبرات الآخرين لتحسين البرامج والخدمات وعمليات الوظيفة التي يعمل بها.
٢. يطرح أساليب جديدة ومختلفة بشكل استباقي لحل المشاكل وتلبية احتياجات العملاء الداخليين / الخارجيين.
٣. لديه القدرة على بناء و تقديم دراسة جدوى صالحة لإقناع الآخرين لوضع أفكار جديدة بالاعتبار.
٤. غير مُقيد بالتفكير الحالي أو الأساليب التقليدية لحل المشكلات.

التعليم المستمر

يتعرف بنشاط على مجالات جديدة لتطوير الذات، يعمل بانتظام على إنشاء فرص للتعلم والاستفادة منها، ويطبق المعرفة والمهارات المكتسبة على الوظيفة.

١. يبحث بنشاط عن فرص لتطوير الذات على المستويين المهني والشخصي وعلى استعداد لمشاركة المعرفة مع الزملاء.

٢. يبقى مطلعاً على اتجاهات الصناعة والأعمال والمنافسة والتكنولوجيا المتغيرة.

٣. يظهر استعدادهم للتعلم من زملائه الأكثر خبرة من خلال الملاحظة أو الملازمة والمرافقة.

٤. يسعى للحصول على الملاحظات والنصائح من الزملاء الأكثر خبرة ومن المدير المباشر ويعمل على تحسينها.

الاهتمام بالعملاء

الرغبة في توقع احتياجات العملاء الداخليين / الخارجيين وتلبيتها
وتجاوزها بما يؤدي إلى تقديم تجربة إيجابية لدى العملاء.

١. القدرة على فهم العمليات التجارية من وجهة نظر العميل الداخلي/
الخارجي.

٢. يفعل كل ما في وسعه للوفاء بمواعيد تسليم المنتجات والخدمات
للعميل.

٣. يبنئ علاقات تعاون مع العملاء من خلال بناء صلات وطيدة وتعاونية.

٤. يعمل على تطبيق طرق فعالة لمراقبة آراء العملاء وتقييمها وتحليلها
من أجل الرؤى المستقبلية.



SHAPE UP!

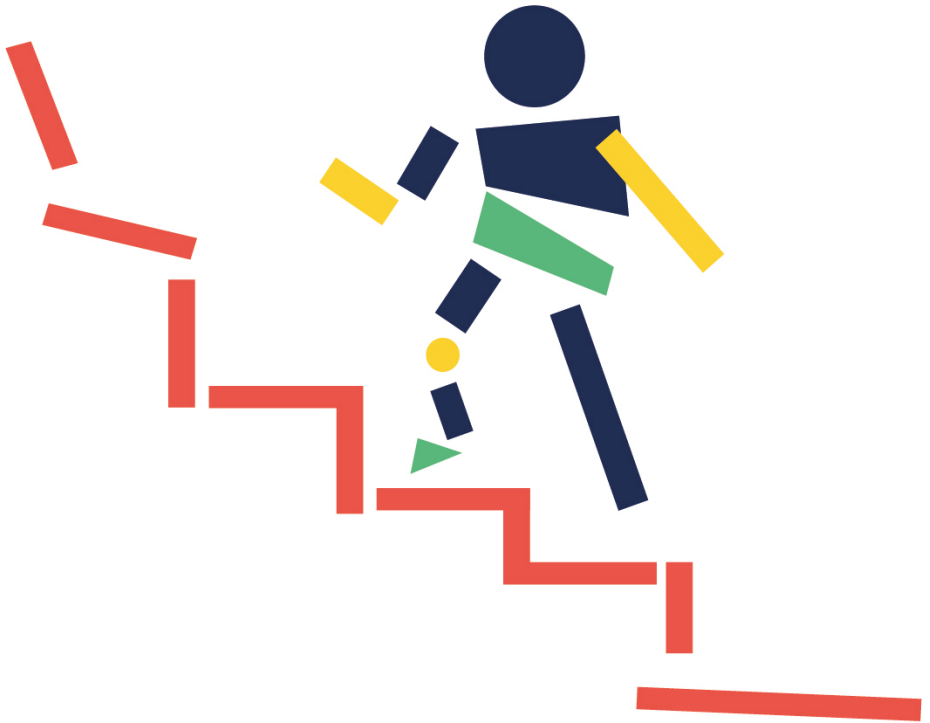
**NEW COMPETENCIES
TOWARDS GROWTH!**



NEW

COMPETENCIES TOWARDS GROWTH!

For every grade, a set of five tailored competencies have been crafted to move you towards growth within your level. **These are for Clerks.**



SHAPE UP!

RAA

1

DEDICATION

Gets the job done by focusing on results and desired outcomes and best ways to achieve them.

1. Understands set goals well and works hard to achieve them.
2. Pushes self and other team members to reach tasks/goals.
3. Willingly puts in extra time and effort in needed situations; goes the “extra mile” to ensure the task/goal is met.

2 | QUALITY OF WORK

Accomplishing tasks by showing concern for all aspects of the job and accurately checking processes and tasks completion with good quality.

1. Delivers outputs for which they are responsible within prescribed time, cost and quality standards.
2. Follows set quality and specification standards to achieve all parts of a job.
3. Always checks that the standard operating procedures are adhered to and informs affected party of any defects in a timely manner.

3 | INTERPERSONAL SKILLS

Ability to exchange information and ideas in a clear and concise manner appropriate to the audience.

1. Able to communicate clearly and with discipline when dealing with different audiences.
2. Takes others' perspectives into account when communicating or presenting his/her point of view.
3. Practices active listening, often paraphrasing the message of the speaker to ensure understanding.
4. Ability to make own thoughts and feelings known by using clear and concise non-verbal communication skills.

4 | SUPPORTING AND COOPERATING

Working collaboratively with others to achieve goals.

1. Does own fair share of work to support others complete the task smoothly after him/her.
2. Initiates collaboration with others to achieve tasks/projects when needed.
3. Accepting additional responsibilities to facilitate the achievement of team goals.

5 | CUSTOMER CENTRICITY

Maintaining a positive interface with the internal and external customers, and ensuring highest quality for all responsibilities.

1. Delivers the task on time to the internal/external customer.
2. Maintains discipline when dealing with internal/external customers.
3. Makes sure all tasks at hand are delivered with the best quality to the internal/external customers.

التفاني

**إنجاز العمل من خلال التركيز على النتائج والمُخرجات المرغوب بها،
وتحقيقها بأفضل الطرق.**

١. يفهم ويضع الأهداف بشكل جيد ويعمل بجد لتحقيقها.

٢. يحفز نفسه وأعضاء الفريق الآخرين على تنفيذ المهام.

٣. يضع عن طيب خاطر المزيد من الوقت والجهد في المواقف التي تستلزم ذلك؛ ويبدل "أقصى جهد" لضمان تنفيذ المهمة/ تحقيق الهدف.

جودة العمل

الاهتمام بجميع جوانب الوظيفة لإنهاء المهام، ومراعاة إتمامها بدقة وجودة عالية.

١. يمكنه تحقيق النتائج المسئول عنها في الوقت المُحدد وفق التكلفة والمعايير النموذجية.

٢. يتبع معايير الجودة والمواصفات المحددة لإنجاز جميع أجزاء المهمة.

٣. يتحقق دائماً من الالتزام بإجراءات التشغيل القياسية وإبلاغ الطرف المعني بأي عيوب بشكل فوري.

مهارات العلاقات الشخصية

القدرة على تبادل المعلومات والأفكار بشكل واضح ومختصر مناسب للجمهور.

١. لديه القدرة على التواصل بوضوح وانضباط عند التعامل مع أنواع مختلفة من الجماهير.

٢. يأخذ وجهات نظر الآخرين في الاعتبار عند التواصل أو تقديم وجهة نظره.

٣. لديه القدرة على ممارسة الاستماع الفعال وغالبًا ما يعيد صياغة رسالة المتحدث لضمان فهمها.

٤. القدرة على إيضاح الأفكار والمشاعر الخاصة به باستخدام مهارات اتصال غير لفظية واضحة وموجزة

الدعم والتعاون

العمل بتعاون مع الآخرين لتحقيق الأهداف.

١. يتولى تنفيذ قدر عادل من العمل لدعم الآخرين والمساعدة في إتمام المهمة من بعده بسهولة ويسر.

٢. يبادر بالتعاون مع الآخرين لإنجاز المهام/ المشاريع عند الحاجة.

٣. يتحمل مسؤوليات إضافية لتسهيل تحقيق أهداف الفريق.

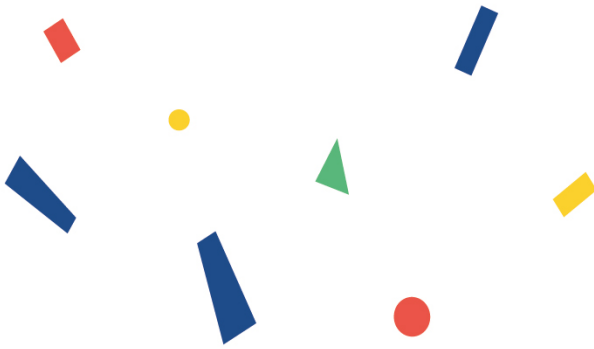
الاهتمام بالعملاء

الحفاظ على واجهة إيجابية للعميل الداخلي/ الخارجي وضمن
تقديم أعلى جودة لجميع المسؤوليات.

١. إنهاء المهمة في الوقت المحدد للعميل الداخلي/ الخارجي.

٢. يحافظ على الانضباط عند التعامل مع العملاء الداخليين/ الخارجيين.

٣. يتأكد من إنهاء جميع المهام المطروحة بأفضل جودة للعملاء
الداخليين/ الخارجيين.



SHAPE UP!

**NEW COMPETENCIES
TOWARDS GROWTH!**

