



GUIA COMPLETO DAS
PRINCIPAIS
COMPETÊNCIAS
QUE FORMAM
LÍDERES

ESAMC

INTRODUÇÃO

No mercado corporativo atual, exercer uma boa liderança é imprescindível, mas saber como executar esta competência não é uma tarefa tão simples. São diversas as questões que envolvem um serviço bem realizado e definitivamente, uma boa liderança é altamente necessária.

Questões comportamentais e culturais devem ser levadas em conta, bem como o modelo de gestão da empresa. Ou seja, um bom líder deve ter conhecimentos amplos sobre seus colaboradores, sobre sua empresa e principalmente sobre o serviço a ser efetuado.

Mas não há com o que se preocupar! Neste e-book, você vai conhecer todas as competências que um bom líder deve ter e lembre-se: na ESAMC, todas estas competências são trabalhadas desde o primeiro dia de aula, tornando

nossos formandos verdadeiros líderes em suas áreas! Você pode saber mais sobre o nosso modelo pedagógico aqui e sobre nossa metodologia de ensino aqui.

AFINAL, O QUE É UM LÍDER?

Segundo o dicionário Aurélio, um líder é um “guia; chefe”. O dicionário Michaelis vai mais além: uma das definições de líder é “pessoa com capacidade de influenciar nas ideias e ações de outras pessoas”. Mais do que isso, exercer a liderança é saber comandar uma equipe em todos os seus níveis, prezando sempre pela qualidade do serviço realizado.

Principalmente no meio corporativo, o termo vem gerando outras definições: o líder não é simplesmente o chefe do setor – ele é também aquele que tem as competências necessárias para tomar decisões e delegar tarefas.

E essas competências são essenciais para a boa liderança. Com elas, qualquer profissional consegue avaliar e

decidir as melhores estratégias para o serviço que está realizando e é exatamente isso que vamos detalhar agora!

AS COMPETÊNCIAS

Afinal, você realmente sabe quais são as competências necessárias para formar bons líderes? Elas se dividem, principalmente, em conhecimentos técnicos, comportamentais e gerenciais e devem ser compreendidas por quem deseja se tornar um líder exemplar.



COMPETÊNCIAS TÉCNICAS

GUIA COMPLETO DAS PRINCIPAIS
COMPETÊNCIAS QUE FORMAM LÍDERES

ESAMC

As competências técnicas englobam atividades de conhecimento teórico do profissional: assuntos que ele deve conhecer bem para efetivamente buscar o cumprimento do serviço. Estes conhecimentos trazem o SABER para a carreira do futuro líder, ou seja, a confiança que sabem realizar tecnicamente o serviço solicitado.

Domínio técnico da área

Como já mencionado, a principal competência técnica é o conhecimento prévio sobre as necessidades técnicas para a realização do serviço solicitado. O conhecimento sobre as ferramentas necessárias para executar o serviço é essencial num líder, pois se ele mesmo não conhece os procedimentos para chegar ao resultado esperado, não tem

como verificar se estes procedimentos foram cumpridos.

Raciocínio quantitativo

Saber interpretar os resultados numéricos da empresa é extremamente importante. Analisar os dados e suas possíveis variações é uma qualidade única num líder e deve ser fomentada.

Raciocínio qualitativo

Outro aspecto importante é a capacidade de raciocinar qualitativamente, ou seja, compreender os aspectos e circunstâncias especiais que levaram àquele resultado ou, até mesmo, analisar mais a fundo as complexidades e detalhes das informações obtidas.

GUIA COMPLETO DAS PRINCIPAIS
COMPETÊNCIAS QUE FORMAM LÍDERES

ESAMC

COMPETÊNCIAS COMPORTAMENTAIS



O comportamento de um líder numa corporação deve ser sempre pautado por diversos itens que, juntos, formam as competências comportamentais necessárias, aliando o conhecimento técnico a um comportamento atual, moderno e correto no cotidiano da empresa. Estas competências formam o SER empresarial, ou seja, constituem a essência que um líder deve possuir.

Empreendedorismo

Chamamos de empreendedorismo a capacidade de o líder enxergar oportunidades no mercado e efetivamente implantar novos projetos. Esta competência é essencial, pois é com ela que o líder analisa as oportunidades que surgem e coloca o negócio em novos patamares.

Ética pessoal

A idoneidade no trato profissional é extremamente importante em qualquer líder. É preciso conhecer e praticar técnicas que sigam as leis vigentes no País e que sigam uma linha ética de honestidade. Esta é uma das mais importantes competências que um líder precisa possuir, pois alia conhecimentos teóricos, práticos e também um raciocínio qualitativo bastante apurado, além de conhecimentos jurídicos básicos para se manter sempre alinhado com a ética pessoal.

Comprometimento e responsabilidade

Muito se fala da necessidade de se estabelecer um comprometimento no cumprimento de prazos e na qualidade dos processos e do resultado final do serviço/ação. Esta é uma competência

vital para qualquer profissional, porque une essa capacidade de realização de um cronograma de prazos aos conhecimentos que garantem a qualidade do produto, mantendo o foco sempre nos negócios.

Equilíbrio emocional

As adversidades do mundo corporativo surgem a todo momento. É preciso manter a calma e trabalhar o próprio equilíbrio emocional para solucionar os problemas com foco e rapidez, mantendo ainda todas as outras competências adquiridas, como a ética pessoal e o comprometimento com qualidade.

Relacionamento interpessoal

Além do relacionamento entre a sua empresa e seus clientes – que é muito importante –, um bom líder deve saber

com sua equipe e colaboradores diretos e indiretos. A criação e o desenvolvimento dessas redes de relacionamento profissionais é de responsabilidade de um bom líder, que deve sempre incentivar a boa comunicação entre todos, prezando pelas regras de ética, educação e respeito.

Consciência e diversidade intercultural

Ainda sobre o relacionamento interpessoal, é importante que se conheça a história e a cultura de seus colegas. Por vezes, convivemos diariamente com pessoas cuja trajetória profissional – e até mesmo pessoal – desconhecemos completamente. É importante pesquisar e conversar com seus colegas sobre suas carreiras, pois assim, além de demonstrar bom relacionamento com todos, você tem o conhecimento sobre as competências de cada colaborador,

podendo inclusive usar essas informações para eventuais solicitações de serviços ou promoções. Essa capacidade de conviver harmoniosamente com todos é uma das qualidades de um bom líder.

Flexibilidade

Como já mencionado, as adversidades do mundo corporativo surgem a todo o momento. É preciso ter flexibilidade para conhecer os problemas que surgem e planejar as soluções. Esse planejamento deve ser completo! Quais as etapas, cronograma, pessoal envolvido. A solução de problemas pede agilidade e, claro, flexibilidade.



COMPETÊNCIAS GERENCIAIS

GUIA COMPLETO DAS PRINCIPAIS
COMPETÊNCIAS QUE FORMAM LÍDERES

ESAMC

Um líder deve ter amplos conhecimentos gerenciais do processo que oferece. A capacidade de gerir processos, lidar com pessoas e desenvolver um padrão de qualidade na entrega de resultados e serviços deve ser nata em um bom líder. Por isso, é tão importante desenvolver estas competências, que garantem que o líder SAIBA FAZER o necessário para o bom funcionamento do negócio.

Visão global e pensamento estratégico

A capacidade de planejar o futuro e tomar decisões equilibradas faz parte de uma boa liderança. É necessário ter uma visão do todo para conseguir traçar o objetivo principal e, posteriormente, planejar e executar cada etapa de uma estratégia única, que vise o objetivo principal para o momento e para o futuro.

Gestão de pessoas e conflitos

Como já mencionamos, as adversidades surgem a todo o momento. Um dos desafios do líder moderno é a gestão de conflitos e de pessoas. O conhecimento de técnicas de diálogo e negociação é extremamente importante para a resolução de possíveis conflitos. Do mesmo modo, um bom conhecimento da cultura e história de sua equipe e habilidades de relacionamento interpessoal são extremamente necessários para reestabelecer, se necessário, e manter a harmonia no ambiente de trabalho, independentemente das situações em que nos encontramos.

Processo de vendas e negociação

Em qualquer tipo de empresa, o relacionamento com clientes e a capacidade de negociação são extremamente importantes. Todo o processo de venda deve ser conhecido e gerenciado pelo líder, com conhecimento de causa e boa capacidade de comunicação, sempre lembrando que este SABER FAZER deve ser dividido com os demais colegas, pois quanto mais alinhada estiver a equipe de vendas e negociação, mais negócios de qualidade serão fechados.

Trabalho em equipe

O trabalho em equipe é extremamente importante e necessário no mundo corporativo atual. Apoiar seus colaboradores, saber ouvi-los, entender suas necessidades e incentivá-los a sempre buscar o melhor resultado é o que se

espera de um bom líder.

Gerenciamento e entrega

Os projetos devem ser sempre desenvolvidos do início ao fim. Por isso, é importante fomentar a competência do gerenciamento de prazos e tarefas e do deadline de entrega do serviço. Um bom líder sabe montar um cronograma de ações com sua equipe que funcione num prazo satisfatório e que seja entregue com qualidade.

Processo de tomada de decisão

Um dos grandes desafios para os líderes de todos os setores é a tomada de decisão. É importante sempre ter em mãos todas as informações possíveis sobre cada situação para poder ter mais critérios de decisão. Igualmente, é

importante prever todo o efeito cascata de uma decisão, ou seja, todo o pessoal envolvido e as tarefas necessárias para serem realizadas após essa tomada de decisão.

Etiqueta empresarial

O comportamento no ambiente de trabalho conta muito! Saber se portar diante de superiores e até mesmo da própria equipe faz parte das competências de um bom líder. Além das etiquetas sociais, é preciso aprender as regras do bom convívio profissional, que ajudam a garantir uma carreira de sucesso.

Cultura e valores organizacionais

Além da etiqueta comum ao mundo corporativo como um todo, é impor-

tante conhecer a cultura e os valores organizacionais da empresa. Sabe aquela seção “missão, visão e valores” dos sites institucionais? É importante ter esse conhecimento na ponta da língua, pois um bom líder conhece a história da empresa em que trabalha e conhece o método de trabalho, ou seja, a missão, a visão e os valores daquela companhia. Essa capacidade gerencial auxilia tanto no relacionamento interpessoal com a equipe quanto com a equipe de vendas/negociação. Afinal, é necessário saber os porquês do método de venda da empresa para direcionar vendedores e profissionais de relacionamento com os clientes.

**MAS AFINAL,
QUE TIPO DE
LÍDER ESTAS
COMPETÊNCIAS
FORMAM?**

As competências técnicas, comportamentais e gerenciais descritas neste e-book são essenciais para a formação de líderes. Mas não quaisquer líderes e sim, profissionais comprometidos com o sucesso da instituição e de sua equipe, ao mesmo tempo que possuem conhecimento necessário para alavancar a própria carreira, com técnicas, comportamentos e gerenciamento de ações que visem a eficácia, agilidade e qualidade do serviço desenvolvido.

No mundo corporativo, é muito comum observamos líderes altamente capazes em determinadas áreas, mas com deficiência de conhecimentos em outras. É claro que não é preciso ser um expert em todas as áreas da empresa, principalmente daquelas que são muito grandes, como multinacionais. Mas é preciso SABER os procedimentos técnicos que levam a um resultado final de qualidade.

Do mesmo modo, é essencial que o líder desenvolva o SER empresarial, ou seja, tenha conhecimentos comportamentais de liderança, para conquistar sua equipe e o sucesso, pois estando alinhado com o time de profissionais da empresa, as chances de sucesso no serviço realizado se elevam bastante.

Por fim, é indispensável que o líder tenha experiência em SABER FAZER, ou seja, desenvolver suas competências gerenciais, de modo a conseguir delegar tarefas para os profissionais mais qualificados para cada função, levando em conta ainda o histórico e os objetivos da empresa e o bom relacionamento com os clientes.

Essas competências, portanto, formam líderes que tem conhecimentos no SABER, no SER, e no SABER FAZER corporativo: ou seja, líderes completos!

palmente daquelas que são muito grandes, como multinacionais. Mas é preciso SABER os procedimentos técnicos que levam a um resultado final de qualidade.

Do mesmo modo, é essencial que o líder desenvolva o SER empresarial, ou seja, tenha conhecimentos comportamentais de liderança, para conquistar sua equipe e o sucesso, pois estando alinhado com o time de profissionais da empresa, as chances de sucesso no serviço realizado se elevam bastante.

Por fim, é indispensável que o líder tenha experiência em SABER FAZER, ou seja, desenvolver suas competências gerenciais, de modo a conseguir delegar tarefas para os profissionais mais qualificados para cada função, levando em conta ainda o histórico e os objetivos da empresa e o bom relacionamento com os clientes.

CONCLUSÃO

Você já percebeu a importância das competências descritas neste e-book, não é? Seja você um líder ou um futuro líder, aproveite este conteúdo para alavancar suas qualidades. Se você já é um aluno ESAMC você já tem o nosso DNA e, portanto, já tem essas competências sendo desenvolvidas aula após aula.

Mas se você ainda não é um aluno ESAMC, saiba que estas são as competências que desenvolvemos nos nossos alunos. A ESAMC não apenas forma líderes, forma gestores de qualidade, com conhecimentos técnicos, comportamentais e gerenciais do mundo corporativo, tornando-os aptos a enfrentar as adversidades do dia a dia empresarial.

Confira no [site](#) todas as nossas opções de cursos e venha se tornar um líder com a ESAMC!

Siga a ESAMC no Instagram e no Facebook e fique por dentro das novidades!

f [/esamc](#)

@ [esamcoficial](#)

ESAMC