

Characteristics of a Top 5%'er

Teamwork

- Works with His/Her Coach
- Wants to Work for His/Her Manager
- Understands the True Meaning of Team
- Asks What More Can I/We Do to Move Projects, Processes, Client Engagements Forward
- Asks for Feedback and Coaching on Performance
- Shares Knowledge with Others
- Has Can-Do/Will-Do Attitudes and Abilities
- Inspires and Encourages Greatness from Everyone He/She Encounters Exceeding the Ordinary
- Gets Others Involved in Planning the Work that Affects Them
- Offers to Help even when Not Asked
- Willing to “Ask” for Help if Needed
- Is Supportive Of and Accountable to His/Her Coworkers
- Facilitates the Top 5%'ers Around Them

Personal

- A Natural at Living the Mission
- Is Five Minutes Early for Each Meeting or Appointment
- Is Generally Excited about His/Her Work
- Has Picked the Best Possible Place to Work
- Minimizes Mistakes
- Is a Bissell Ambassador at All Times
- Endeavors to Learn Something New Every Day
- Stays Focused on Projects and Challenges at Hand
- Always Has a Positive Vision for Themselves and the Company
- Has Strong Time Management Skills; Able to Prioritize Effectively; Works Smart
- Creates Opportunities
- Maintains a Healthy Balanced Lifestyle
- Does Not Shy Away From a Challenge
- Maintains and Promotes a Positive Attitude
- Takes Pride in Personal Appearance
- Strategic - Always Has a Plan
- Strives for Constant Improvement
- Friendly even when having a Bad Day
- Is Accountable to His/Her Career Both On and Off the Job
- Uses Mistakes as a Learning
- Opportunity and Makes Positive Changes
- Willing to Try New Techniques
- Sets an Example for Others
- Treats All People Fairly and Without Prejudice
- Builds Trust and Credibility
- Is Respectful of Others (All Team Members, Clients, Subcontractors and Vendors)

Leadership

- Shares Work/Life Goals
- Is an Innovator - Suggests
- Stimulates and Relishes Change
- Is an Idea Generator
- Takes Ownership for Results with a “Can-Do” Attitude and Healthy “Sense of Urgency”
- Recognizes and Acknowledges (Catches People Doing Things Right and Tells Them So)
- Applies Internal Controls to Achieve Ethical and Honest Results
- Proactive Not Reactive
- Does Not Ignore Personnel Problems
- Understands the Importance of Process
- Leads By Example, Not By Chatter
- Behaves/Thinks Like an Owner
- Knows that Short Term Wins are Essential to Keep Momentum
- Has Confidence - Takes Ownership of Decisions (Good or Bad)
- Nurtures and Maximizes Talents to the Benefit of Each Individual
- Allows People to Blossom, Test Themselves and Grow

Communications

- Communicates | Speaks Frankly
- Speaks Up in a Meeting - Not in Hall
- Listens to Understand - 2 Ears; 1 Mouth
- Is Open and Honest - Does Not Withhold Information
- Is Cognizant of Our Assets and Services - Offering Suggestions for Improvements
- Is Calm and Thinks Before Speaking or e-mailing (Especially When Upset or Angry)
- Gives and Receives Opinions in a Positive Manner

Customer Service

- Promptly Returns All Calls or Messages By the End of Business Day
- Does the Little Things (Picks-Up Trash, Guides People to Their Destinations, etc.)
- Responds to a Request in a Timely Matter/Certainly Within an Hour
- Wants to Serve Others; Be Hospitable
- Is Proud and Passionate about Delivering the Finest Service in the Industry
- Cares about Clients and Their Success
- Understands Customer's Business - Knows the Audience and the Needs of Both Internal and External Customers

Características de un 5% Superior

Trabajo en Equipo

- Trabaja con su entrenador
- Quiere trabajar para su Director
- Entiende el verdadero significado de equipo
- Se pregunta “Que mas puedo / podemos hacer para que los proyectos, procesos, compromisos con los clients hacia adelante”
- Pide información y entrenamiento sobre el rendimiento
- Comparte sus conocimientos con otros
- Tiene “puedo hacerlo / lo voy hacer” actitudes y capacidades
- Inspira y alienta a la grandeza de todo el mundo que él / ella se encuentra con más de lo normal
- Obtiene otros involucrados en la planificación del trabajo que les afecta
- Se ofrece a ayudar incluso cuando no se preguntó
- Dispuesto a “pedir” ayuda si es necesario
- Es de apoyo y de rendir cuentas a sus compañeros de trabajo
- Facilita los demás superior cinco por ciento (5%er) a su alrededor

Personal

- Un natural en viviendo la mision
- Llega cinco minutos temprano para cada reunion o cita
- En general entusiasmados con su obra
- Ha escogido el mejor lugar posible para trabajar
- Minimiza los errores
- Es un Embajador de Bissell en todo momento
- Se esfuerza por aprender algo nuevo cada día
- Permanece centrado en proyectos y desafíos en la mano
- Siempre tiene una visión positiva de sí mismos y la empresa
- Tiene fuerte capacidad de gestión del tiempo; capaz de priorizar de manera efectiva, las obras inteligentes
- Crea oportunidades
- Mantiene un estilo de vida sana y equilibrada
- No rehuir un desafío
- Mantiene y promueve una actitud positiva
- Coje orgullo en su apariencia personal
- Estratégico - siempre tiene un plan
- Se esfuerza por la mejora constante
- Siempre amable, incluso cuando tiene un mal día
- Es responsable de su carrera, tanto dentro como fuera del trabajo
- Utiliza los errores como un aprendizaje
- Oportunidad y hace cambios positivos
- Dispuestos a probar nuevas técnicas
- Es un ejemplo para los demás
- Trata a todas las personas con justicia y sin prejuicios
- Fomenta la confianza y credibilidad
- Es respetuoso con los demás (todos los miembros del equipo, clientes, subcontratistas y proveedores)

Liderazgo

- Comparte trabajo / objetivos en la vida
- Es un innovador - sugiere
- Estimula y disfruta con el cambio
- Es un generador de ideas
- Toma responsables de los resultados con un “se puede hacer” actitud y saludable “sentido de urgencia”
- Reconoce y acepta (capturas de personas haciendo las cosas bien y les dice así)
- Aplica controles internos para lograr resultados ética y honesta
- Manera proactiva, no reactiva
- No ignora los problemas del personal/departamento
- Comprende la importancia del proceso
- Predica con el ejemplo, no por charla
- Se comporta / piensa como un propietario
- Sabe que gana a corto plazo son esenciales para mantener el impulso
- Tiene confianza - toma posesión de las decisiones (buenas o malas)
- Nutre y maximiza talentos para el beneficio de cada individuo
- Permite a las personas a florecer, probarse a sí mismos y crecer

Comunicaciones

- Comunica | Habla con franqueza
- Habla en una reunión - no en el pasillo
- Escucha a entender - 2 orejas, 1 boca
- Es abierto y honesto - no retener información
- Es consciente de nuestros bienes y servicios - que ofrece sugerencias para mejorarlo
- Está en calma y piensa antes de hablar o correo electrónico (especialmente cuando está alterado o enojado)
- Da y recibe opiniones de una manera positiva

Servicio al Cliente

- Devuelve rápidamente a todas las llamadas o los mensajes al final del día laborable
- Tiene las cosas pequeñas (recoge basura, las guías de las personas a sus destinos, etc.)
- Responde a una solicitud en una cuestión puntual / ciertamente en una hora
- Quiere servir a los demás, ser hospitalario
- Se siente orgulloso y apasionados de ofrecer el mejor servicio en la industria
- Se preocupa por los clientes y su éxito
- Entiende el negocio del cliente - sabe que el público y las necesidades de los clientes internos y externos