



Koole Terminals Gedragscompetenties uitgeschreven op vijf prestatieniveaus

te gebruiken voor het ontwikkelen, beoordelen en
selecteren op basis van gedragscompetenties in de
CAO / ORBA systematiek



Koole Gedragscompetenties

Te gebruiken voor het ontwikkelen, beoordelen en selecteren op basis van gedragscompetenties in de CAO/ORBA systematiek



Inhoud

Algemene toelichting op het Gedragscompetentiewoordenboek

Aanpassingsvermogen	1
Accuratesse	2
Analytisch vermogen.....	3
Besluitvaardigheid.....	4
Bouwen en onderhouden van relaties.....	5
Communicatie (verbaal en non-verbaal)	6
Creativiteit	7
Efficiency van het werk.....	8
Expertise / vakkennis	9
initiatief.....	10
Integriteit	11
Inzet / betrokkenheid	12
Klantgerichtheid (Customer services/ Sales)	13
Klantgerichtheid.....	14
Kwaliteitsbewustzijn	15
Leervermogen.....	16
Leiderschap.....	17
Leidinggeven (operationeel, taakgericht)	18
Marktgerichtheid	19
Ondernemerschap.....	20
Overtuigingskracht en beïnvloeding	21
Overzicht	22
Plannen en organiseren	23
Plannen en organiseren (eigen werk)	24



Probleemoplossend vermogen	25
Representativiteit	26
Resultaatgerichtheid	27
Samenwerking	28
Slagvaardigheid	29
Strategisch denken	30
Stressbestendigheid	31
Veiligheidsbewustzijn	32
Visie	33
Zelfstandigheid	34

Overzicht Definitie



Algemene toelichting op het Gedragscompetentiewoordenboek

In dit woordenboek treft u de competentietaal van Koole. Op iedere pagina staat 1 competentie. Op de pagina staan 2 tabellen. De eerste bovenaan is van belang voor het Eindejaarsgesprek in de Ontwikkel- en Beoordelingscyclus. De tweede onderaan dient ter ondersteuning van andere processen.

Deze tabel bevat de definitie van de competentie en gedragsaspecten van die competentie. Deze gedragsvoorbeelden zijn uitgeschreven voor iedere scoringscategorie (van onvoldoende t/m uitstekend). De genoemde gedragsvoorbeelden in de tabel zijn niet bedoeld als uitputtende lijst, maar dienen om een algemeen beeld te geven van type gedrag per categorie. Het is mogelijk dat er voorbeelden van gedrag van meerdere categorieën te noemen zijn of nog andere gedragsvoorbeelden. Doel is om te praten over de gedragscompetentie en het Koole Terminals al beeld. En om vervolgens het beeld dat ontstaat te vertalen naar een score, waarbij niet altijd zo hoeft te zijn dat alle voorbeelden die genoemd worden bij die score ook van toepassing zijn.

2e Tabel

Onderaan de pagina treft u een tweede tabel. Deze kan u helpen met verschillende zaken.

Tips & Tricks

Wanneer een bepaalde competentie voor ontwikkeling in aanmerking komt, kunt u hier, samen met uw leidinggevende, afspraken over maken. De "tips & trits" kunnen een hulpmiddel zijn, maar zijn hierin niet leidend. Praat vooral samen over de wijze waarop u denkt dat de competentie bij u het beste ontwikkeld kan worden. Maak hierover samen ook duidelijke afspraken.

STAR — vragen (sollicitatiegesprek)

In diezelfde tabel staat een aantal voorbeeld vragen. Die kunnen u als leidinggevende of deelnemer bij sollicitatiegesprekken helpen bij het in kaart brengen van de gedragseigenschappen van de kandidaat die solliciteert. Door per competentie een aantal voorbeelden te geven, kunt u op die manier gericht vragen stellen die van belang zijn voor de competenties die belangrijk zijn voor de functie waar de kandidaat naar solliciteert. STAR staat voor Situatie, Taak, Actie, Resultaat:

Situatie → Vraag de kandidaat een voorbeeld te benoemen van een recente situatie:

- Wanneer vond deze situatie plaats?
- Waar vond dit plaats?
- Wie was erbij betrokken?
- Waarom vond de situatie plaats?

Taak → Vraag de kandidaat zijn/haar taken te beschrijven in benoemde situatie (moeten en willen):

- Waarom was deze taak aan de kandidaat gevraagd?
- Wat was de rol van de kandidaat in deze?

Actie → Welke specifieke acties zijn er ondernomen vanuit de kandidaat om bovengenoemde taak te vervullen (concrete bijdrage)?

- Wat heeft de kandidaat concreet gezegd of gedaan in deze?
- Wat was het doel wat de kandidaat wilde bereiken?

Resultaat → Vraag de kandidaat het behaalde resultaat aan te geven:

- Wat was het eindresultaat?
- Heeft de kandidaat het resultaat behaald zoals aangegeven door de opdrachtgever?

Zie ook de HR toolkit Werving & Selectie (beschikbaar bij de HR afdeling) voor meer informatie over het voeren van sollicitatiegesprekken.



Aanpassingsvermogen

Je blijft doelmatig handelen door je aan te passen aan veranderde omstandigheden, taken, verantwoordelijkheden en/of mensen.

<i>Onvoldoende</i>	<i>nog te ontwikkelen</i>	<i>normaal / goed</i>	<i>zeer goed / aantoonbaar beter</i>	<i>uitstekend / voorbeeld voor anderen</i>
je blijft oude vertrouwde werkwijzen en aanpakken hanteren je staat niet open voor veranderingen, luistert niet je raakt in paniek en je bent onzeker in de gewijzigde werksituatie	je onderneemt pogingen om op veranderende situatie te reageren je vervalt vrij snel in het oude patroon van werken en denken je past eigen planning aan als het gevraagd wordt	je staat open voor wijzigingen, spant je in om in de gewijzigde werksituatie het oude los te laten en je het nieuwe eigen te maken je hebt bij plotselinge veranderingen oog voor prioriteiten je past eigen planning, acties, beslissingen aan als dit noodzakelijk is je voelt je bij wisselende omstandigheden op je gemak	je discuteert over veranderde omstandigheden en denkt mee je bent open en positief kritisch je speelt effectief in op nieuwe en onverwachte veranderingen of opdrachten je hebt ruimte, begrip en respect voor andere dan je eigen ideeën en gebruiken je past eigen doelen aan veranderende omstandigheden (collega's, organisatie, markt) aan	je bent je snel bewust van de (mogelijk) veranderende omstandigheden en doordenkt eventuele consequenties vanuit diverse perspectieven je weet anderen te overtuigen van de noodzaak van snelle verandering in gedrags- en/of werkpatronen je draagt eigen standpunten uit en/ of past je eigen standpunt aan dat van anderen aan

Tips & trics	STAR-vragen (sollicitatiegesprek)
- Probeer bij een nieuwe situatie of taak vast te stellen waar je moeite mee hebt. Wat zijn de verschillen met bestaande situatie? - Werk zoveel mogelijk samen met iemand die een goed ontwikkeld aanpassingsvermogen heeft. - Zoek bewust situaties op waarin een beroep wordt gedaan op je aanpassingsvermogen. - Probeer je regelmatig te richten op de positieve aspecten van veranderingen en blijf niet te lang stil staan bij negatieve kanten ervan.	- Wat was de belangrijkste verandering in uw werk van het afgelopen jaar? Hoe bent u ermee omgegaan en hoe heeft u dit ervaren? - Kunt u een voorbeeld geven van een situatie waarin u uw mening heeft moeten herzien of uw doel heeft moeten aanpassen? Wat was er precies aan de hand. Voor welke keuzen stond u, welke keuzen heeft u gemaakt en op grond waarvan? - Kunt u een recente situatie beschrijven waarin u uw planning heeft moeten bijstellen? Wat waren de omstandigheden en wat heeft u precies gedaan? Welke veranderingen heeft u aangebracht en hoe heeft u die doorgevoerd? Wat vond u vooral moeilijk om los te laten?



Accuratesse

Je werkt nauwkeurig en zorgvuldig, met oog voor details, gericht op het voorkomen van (slordige) fouten.

<i>onvoldoende</i>	<i>nog te ontwikkelen</i>	<i>normaal / goed</i>	<i>zeer goed / aantoonbaar beter</i>	<i>uitstekend / voorbeeld voor anderen</i>
je kunt je niet concentreren, je bent ongeduldig je ziet niet of nauwelijks afwijkingen van informatie, handelingen, kwaliteit, bewerking, materiaal of resultaat je controleert jezelf nauwelijks	je herkent opvallende afwijkingen je controleert globaal je eigen werk	je bent alert op en herkent afwijkingen van informatie, handelingen, kwaliteit, bewerking, materiaal of resultaat je werkt zonder fouten je controleert stelselmatig je eigen werk/ eigen output	je bent zeer alert op en herkent snel alle mogelijke afwijkingen je werkt zaken in hoog tempo af zonder fouten je controleert het eigen werk op kritieke aspecten/ momenten	je kunt je zelfs in de meest hectische en chaotische situaties concentreren je verwerkt allerlei stromen van informatie in hoog tempo zonder fouten je herkent direct alle mogelijke afwijkingen je weet wanneer je eigen werk anders dan routinematig gecontroleerd moet worden

Tips & trics	STAR-vragen (sollicitatiegesprek)
- Ruim tijd in om je werkzaamheden te plannen en te controleren. - Orden je werkzaamheden, maak ze een voor een af. Zorg ervoor dat je overzicht hebt en laat je niet afleiden. - Bedenk een logische ordening voor zaken die zijn afgewerkt en zaken die je nog onderhanden hebt. Bespreek deze met je leidinggevende. - Gebruik standaard de beschikbare middelen om nauwkeurig te werken, zoals spellingscontrole, mappen in je computer, etc. - Vraag een collega die heel precies is, om een door jou gemaakt document te controleren en bespreek de uitkomst.	- Kunt u een voorbeeld geven van een situatie in uw werk, waarin u een grote hoeveelheid gegevens moest verwerken? Hoe ging u te werk? Wat was het resultaat? - Vinden collega's u nauwkeurig? Waarom wel/niet? - Iedereen maakt wel eens fouten. Hoe komt u erachter dat u iets fout hebt gedaan? Kunt u een voorbeeld geven waarin dat is gebeurd? Wat deed u toen? - Wat vindt u slordig? Wat doet u als een collega slordig werk aanlevert? Wanneer was de laatste keer dat u dit heeft gedaan? Hoe heeft u dat gedaan?



Analytisch vermogen

Je onderscheidt hoofd- en bijzaken en je dringt door tot de kern van het probleem. Je voorziet wat mogelijke consequenties zijn van de te ondernemen stappen.

<i>onvoldoende</i>	<i>nog te ontwikkelen</i>	<i>normaal / goed</i>	<i>zeer goed / aantoonbaar beter</i>	<i>uitstekend / voorbeeld voor anderen</i>
je werkt te chaotisch voor heldere analyses je zoekt en onderscheidt niet echt door	je maakt meestal heldere analyses, gaat daarbij ordelijk te werk je bent redelijk kritisch je kunt onvoldoende hoofd- en bijzaken onderscheiden	je komt tot de essentie van probleem/ vraagstelling, herkent inconsistenties en onvolledigheden, neemt tijd om e.e.a. te overdenken je analyseert door tot alle relevante zaken op tafel liggen je gebruikt resultaten van je eigen voorstudie en - onderzoek je bent kritisch	je rust niet voordat alle aspecten van een probleem worden geanalyseerd en systematisch beoordeeld je gebruikt resultaten van diverse studies en onderzoeken je bent zeer kritisch	je hebt er alles voor over om situaties, processen, informatie tot het laatste detail te ontleden je plaatst bevindingen in de algehele context je komt tot oplossing, rekening houdend met consequenties voor aanpalende gebieden, processen, afnemers je verricht vernieuwende studies en onderzoeken

Tips & trics	STAR-vragen (sollicitatiegesprek)
- Probeer 1 of meer (complexe) problemen uit te zoeken. Bespreek jouw resultaten met belanghebbenden en vraag hen om feedback. - Werk eens alternatieve plannen uit naast een favoriet plan- Leg in vraaggesprekken het accent op het stellen van 'open vragen' (wie, wat, waarom, waar, hoe etc) en het grondig doorvragen. Stel veel meer vragen dan je gewend bent. - Vat samen wat je beeld van de informatie is na het stellen van een aantal open vragen om te zien of je de juiste conclusie trekt.	- Met welk belangrijk probleem heeft u het afgelopen jaar te maken gehad? Beschrijf de situatie eens. Welke stappen heeft u bij de inventarisatie van het probleem genomen? - Wat was de oorzaak van het probleem volgens u? - Kunt u beschrijven hoe u complexe vraagstukken benadert? Heeft u hiervan ook een voorbeeld?



Besluitvaardigheid

Je neemt beslissingen door middel van het ondernemen van acties of je legt je vast door middel van het uitspreken van meningen.

<i>onvoldoende</i>	<i>nog te ontwikkelen</i>	<i>normaal/goed</i>	<i>zeer goed / aantoonbaar beter</i>	<i>uitstekend / voorbeeld voor anderen</i>
je geeft niet duidelijk aan wat je mening of beslissing is je reageert traag je stelt nauwelijks doelen voor jezelf en voor anderen	je leunt bij het nemen van beslissingen sterk op de reeds bekende situaties en keuzes je stelt niet altijd haalbare en/of duidelijke doelen je durft geen knopen door te hakken	je maakt keuzes en stelt beslissingen en/ of acties niet onnodig uit Je beslist tijdig en treedt hierbij doortastend op je geeft een eigen mening, duidelijke aanwijzingen of opdrachten	je stemt diverse haalbare doelen op elkaar af je brengt precies, tijdig en overtuigend over wat van anderen wordt verwacht je maakt gegronde keuzes op het juiste moment, ook als bepaalde factoren onvoldoende helder zijn en 'waarschijnlijk' zullen blijven	je overziet de Koole Terminals scope van te nemen beslissingen je weet een breed draagvlak te creëren door overtuigende doeltreffendheid van uit te voeren beslissingen je confronteert, geeft aan dat iets niet juist is en verbindt consequenties aan het niet opvolgen van aanwijzingen

Tips & trics	STAR-vragen (sollicitatiegesprek)
- Durf beslissingen te nemen, ook als je niet alle informatie - hebt - Maak een lijst op basis waarvan je beslissingen neemt en probeer te achterhalen in welke situaties je geen beslissingen neemt - Stel het nemen van beslissingen niet onnodig uit	- Beschrijf een situatie waarin u een besluit heeft uitgesteld. Wat hield u tegen? Wat waren de consequenties van het uitstel? - Heeft u wel eens meegemaakt dat u door snel in te grijpen een groot probleem heeft kunnen voorkomen of juist een succes heeft geboekt? Hoe bent u toen te werk gegaan? - Welke belangrijke besluiten heeft u de afgelopen periode genomen? Hoe heeft u zich hierop voorbereid? Heeft u deze besluiten tijdig genomen? Hoe heeft u draagvlak gecreëerd?



Bouwen en onderhouden van relaties

Je krijgt zaken voor elkaar door anderen weloverwogen te benaderen, (functionele) relaties op te bouwen, te onderhouden en te benutten.

<i>onvoldoende</i>	<i>nog te ontwikkelen</i>	<i>normaal/goed</i>	<i>zeer goed / aantoonbaar beter</i>	<i>uitstekend / voorbeeld voor anderen</i>
je hebt moeite om in gesprek met bekende en onbekende mensen te komen je werkt geïsoleerd zonder anderen te informeren je durft bepaalde onderwerpen niet aan te snijden je bent je niet bewust hoe je bij anderen overkomt	je legt gemakkelijk contacten met bekende mensen je benut deze contacten incidenteel in situaties wanneer de inbreng/bijdrage van anderen nuttig zou zijn je bent je onvoldoende bewust van je eigen positie en hoe je bij anderen overkomt	je legt gemakkelijk contacten in verschillende situaties en onderhoudt deze regelmatig je weet deze contacten op gezette tijden te benutten je houdt bij contact met anderen rekening met belangen en relevante issues je bent je bewust van je eigen positie en hoe je bij anderen overkomt	je bent proactief in het leggen en onderhouden van contacten die relevant en zinvol (kunnen) zijn je weet deze contacten op gezette tijden met positief resultaat te benutten je benadert anderen op weloverwogen wijze, rekening houdend met specifieke belangen die spelen je bent je bewust van je eigen positie en hoe je bij anderen overkomt; zet dit in bij het aangaan en onderhouden van relaties	je bent je constant bewust van relevantie van te onderhouden contacten die impact op beoogde doelen kunnen hebben je weet deze contacten aan te gaan, te onderhouden en op gezette tijden maximaal te benutten je communiceert uitgebalanceerd, met diplomatie en tactiek je bent je bewust van de eigen macht, hoe anderen hierop reageren en speelt hier adequaat op in

Tips & trics	STAR-vragen (sollicitatiegesprek)
- Bepaal in overleg met je leidinggevende en/of collega welke personen je in je eigen netwerk zou kunnen betrekken en met wie je contact zou kunnen verstevigen. - Organiseer met enige regelmaat informele bijeenkomsten binnen de eigen organisatie (presentatie over aansprekend onderwerp, thema bijeenkomst etc). Nodig hierbij mensen uit je eigen en andermans netwerk uit.	- Kunt u een voorbeeld geven van een situatie waarin u diplomatiek bent opgetreden? Waarom was dat belangrijk in die situatie, hoe heeft u het aangepakt, wat was het resultaat? - Op welke wijze onderhoudt u uw professionele netwerk? Kunt u een voorbeeld geven waaruit dit blijkt? Waarin onderscheidt u zich van collega's wat dit betreft? - Wie zijn uw 5 belangrijkste zakelijke relaties en waarom? - Hoe gaat u om met onenigheid en potentiële conflicten? Kunt u een voorbeeld geven waaruit dat blijkt? Hoe heeft u het aangepakt, zou u het de volgende keer op dezelfde manier aanpakken?



Communicatie (verbaal en non-verbaal)

Je communiceert doeltreffend, rekening houdend met niveau van partijen waarmee je communiceert.

<i>onvoldoende</i>	<i>nog te ontwikkelen</i>	<i>normaal/goed</i>	<i>zeer goed / aantoonbaar beter</i>	<i>uitstekend / voorbeeld voor anderen</i>
je bent cryptisch, breedspakig, onduidelijk, gebruikt slecht Nederlands (of andere van toepassing zijnde taal) je kunt de aandacht van anderen niet vasthouden je gebruikt grove taal om andere mensen in diskrediet te brengen je bent niet respectvol je houdt informatie voor jezelf	je brengt feiten en/of mededelingen over, informeert individuele medewerkers of een kleine homogene groep je communiceert in- en extern niet altijd op een respectvolle manier je bent je niet bewust van het belang van de boodschap met regelmaat is er sprake van misverstanden door gebrekkige informatievoorziening of onvoldoende inleving	je verduidelijkt informatie je gebruikt voor de anderen begrijpelijke taal, geen jargon of legt jargon uit je schat de ontvangers van de boodschap in en past je eigen communicatiestijl op doeltreffende wijze aan de ander aan je spreekt duidelijk verstaanbaar in goed Nederlands (of andere van toepassing zijnde taal), kan een voordracht houden je kunt desgevraagd dezelfde inhoud op verschillende manieren weergeven je toetst / bevestigt informatie om bijvoorbeeld eventuele misverstanden te voorkomen je communiceert in — en extern op een respectvolle manier	je brengt boodschappen zeer helder over en verklaart deze je doseert de informatie precies goed je houdt rekening met belangen van de ontvanger en speelt hierop in je gebruikt voorbeelden / metaforen ter ondersteuning van je eigen betoog je checkt of de boodschap zonder ruis is overgekomen	je brengt complexe, lange boodschappen zeer helder over en verklaart deze je overtuigt anderen van het belang van de boodschap je reageert respectvol, met inlevingsvermogen en adequaat zonder bedenktijd je spreekt een breed publiek met flair, helderheid en gemak toe

Tips & trics	STAR-vragen (sollicitatiegesprek)
-Bereid gesprekken goed voor. Verdiep je in de ontvangende partij. Denk na over de beste manier waarop je de boodschap kunt overbrengen. Oefen in eigen kring hoe de boodschap overkomt. Geef aansprekende voorbeelden voor de andere partij. Vat aan het eind van het gesprek je boodschap nog eens samen. - Pas je houding en spreektempo aan je gesprekspartner - Volg een cursus effectief schrijven / communiceren / taal - Vraag een collega stukken te controleren op taalfouten en bekijk telkens welke fouten je waarom maakt.	- Deze competentie kun je tijdens het gesprek ook waarnemen in het gedrag van de sollicitant: - formuleert helder — geeft ruimte om vragen te stellen — spreekt de taal goed — let op de reacties van de toehoorders. - Kunt u een voorbeeld geven van een situatie waarin iemand u verkeerd had begrepen? Wat was uw rol in die situatie, hoe kwam het dat u verkeerd werd begrepen? Wat had u anders kunnen doen? - Kunt u een recent voorbeeld noemen waarin u vanuit uw expertise iets moest uitleggen of beschrijven aan een klant of medewerker/collega die minder kennis in dat vakgebied had?



Creativiteit

Je komt met originele oplossingen voor problemen die met het werk verband houden. Je bedenkt nieuwe werkwijzen ter vervanging van bestaande, stelt vanzelfsprekendheden ter discussie en gaat traditionele tendensen tegen.

<i>onvoldoende</i>	<i>nog te ontwikkelen</i>	<i>normaal/goed</i>	<i>zeer goed / aantoonbaar beter</i>	<i>uitstekend / voorbeeld voor anderen</i>
je bent snel tevreden, weinig weetgierig, weinig kritisch, zelfgenoegzaam en volgbaar je levert geen vernieuwende bijdrage	je ziet wat de anderen niet zien je denkt mee, maar valt op de reeds bekende oplossingen terug	je definieert de essentie van zaken vanuit verschillende invalshoeken en komt op basis daarvan tot originele oplossingen en ideeën je doet meerdere, niet voor de hand liggende voorstellen voor aanpak van het probleem	je bent uiterst nieuwsgierig, zeer kritisch en tegelijkertijd realistisch, zegt nooit "dat kan niet" je past al dan niet bestaande concepten toe in niet voor de hand liggende situaties	je genereert snel originele ideeën en oplossingen voor de meest ongewone situaties en problemen je laat je niet beïnvloeden door bestaande normen, waarden, procedures of praktische beperkingen je doorbreekt bestaande denkpatronen met een adequate realiteitszin

Tips & tricks	STAR-vragen (sollicitatiegesprek)
- Organiseer brainstorm sessies - Sta open voor en toon belangstelling voor andere benaderingswijzen - Neem afstand van dagelijkse beslommeringen	- Soms ontstaan ideeën in een kleine groep gelijkgestemden en niet in het hoofd van 1 persoon. Heeft u zo'n proces wel eens meegemaakt? - Heeft u onlangs een vraagstuk gehad waarvoor oude oplossingen niet meer werkten? Wat heeft u toen gedaan? - Welke nieuw oplossingen of ideeën heeft u het afgelopen half jaar ingebracht? Wat bracht u ertoe om deze naar voren te brengen? - Wat beschouwt u als uw meest creatieve prestatie tot nu toe? Hoe heeft u deze prestatie bereikt? - Kunt u een recent voorbeeld geven van een moment waarop u met een nieuw idee kwam? Wat was de situatie?



Efficiency van het werk

Je zet je actief in voor de realisatie van de gestelde taken en opdrachten om realistische prestatie of output conform de gestelde eisen te leveren.

<i>onvoldoende</i>	<i>nog te ontwikkelen</i>	<i>normaal/goed</i>	<i>zeer goed / aantoonbaar beter</i>	<i>uitstekend / voorbeeld voor anderen</i>
je levert te weinig werk af, je bent traag je laat werk liggen voor anderen, je bent regelmatig te laat en verlaat vroegtijdig de werkplek je bent ongeïnteresseerd en futloos	je hebt neiging om je aandacht te verdelen aan meer en minder belangrijke zaken waardoor het werk soms niet af is je heeft aandacht en aansturing voor het aanhouden van gewenst tempo	je werkt efficiënt en gaat voor je taak, verdoet de tijd niet met onbelangrijke zaken je krijgt het werk op tijd af	je doet er alles aan om het werk binnen gestelde tijd af te krijgen conform de gestelde eisen	je levert bijzondere prestaties, verrast steeds door extra's je bent door je doelmatigheid een voorbeeld voor anderen, vooral voor wat betreft het gebruik van de beschikbare tijd

Tips & trics	STAR-vragen (sollicitatiegesprek)
- Plan taken en opdrachten - Zorg dat je de taken en opdrachten helder formuleert, zodat duidelijk is wanneer het resultaat is behaald (SMART, specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdsgebonden). - Bespreek met je leidinggevende wat het resultaat zou moeten zijn en wanneer dit gereed moet zijn - Spreek samen af dat je de voortgang periodiek bespreekt, zodat je tussentijdse deadlines inbouwt	- Kunt u een voorbeeld geven van een doelstelling die u moet halen. Op welke manier zorgt u dat u deze realiseert? – - Kunt u zich een situatie herinneren waarin u zich er naar uw eigen idee met een 'Jantje van Leiden' van heeft afgemaakt? - Hoe gaat u om met een situatie waarin uw doelstellingen moeilijk te behalen zijn? Kunt u hiervan een voorbeeld geven? Hoe heeft u het aangepakt om dit toch te realiseren?



Expertise / vakkennis

Je voegt betekenis toe aan informatie in een bepaalde werksituatie; ontwikkelt en verdiept kennis op bepaald aandachtsgebied en vertaalt de consequenties voor de eigen organisatie.

<i>onvoldoende</i>	<i>nog te ontwikkelen</i>	<i>normaal/goed</i>	<i>zeer goed / aantoonbaar beter</i>	<i>uitstekend / voorbeeld voor anderen</i>
je herkent vragen en problemen in de werksituatie niet je benut opgedane ervaring bij het oplossen van eenvoudige problemen niet of nauwelijks	je beschikt over de basale inhoudelijke kennis om voorkomende vragen op het werkterrein af te handelen je benut opgedane ervaring bij het oplossen van dagelijkse problemen je deelt beperkt vanuit jezelf opgedane kennis en ervaring met collega's	je beheerst het vakgebied je herkent belangrijke informatie, legt verbanden, combineert terzake doende gegevens je benut opgedane kennis en ervaring; deelt bewust en actief de opgedane kennis met collega's	je kent de nieuwste ontwikkelingen en concepten op het eigen vakgebied en vertaalt deze in gevolgen voor de werkomgeving je deelt pro actief opgedane kennis en ervaring op het eigen vakgebied met anderen binnen én buiten de eigen discipline	je exploreert het eigen vakgebied; doorziet oorzaken, problemen en mogelijke consequenties je legt relaties tussen mogelijke oepassing van nieuwe aanpakken en werkwijzen en mogelijkheden c.q. gevolgen binnen de organisatie je verspreidt op inspirerende wijze de opgedane kennis en ervaringen en de toepasbaarheid daarvan aan collega's

Tips & trics	STAR-vragen (sollicitatiegesprek)
- Ga na of je voldoende informatiebronnen hebt (ontvangt) om nieuwe kennis op te doen. Indien je hier onvoldoende bronnen voor hebt, ga na op welke manier je deze kunt krijgen/vinden - Bespreek met collega's op welke manier zij nieuwe informatie het beste opnemen. Bij het delen van informatie kun je daar rekening mee houden	- Hoe blijft u op de hoogte van de nieuwste ontwikkelingen in uw vakgebied? - Wat zijn de meest recente ontwikkelingen? - Kunt u een voorbeeld noemen van een situatie waarin veel van uw vakkundigheid gevraagd werd? Hoe heeft u dat aangepakt? Had u voldoende kennis in huis? Zo nee, hoe heeft u dat opgelost? - Op welke manier deelt u kennis met uw collega's? Kunt u een voorbeeld noemen waarin u dit heeft gedaan?



Initiatief

Je bent gericht op het overgaan tot handelen, tot het ondernemen van acties vanuit je eigen kracht en je wacht niet langer (op anderen) dan noodzakelijk is.

<i>onvoldoende</i>	<i>nog te ontwikkelen</i>	<i>normaal/goed</i>	<i>zeer goed / aantoonbaar beter</i>	<i>uitstekend / voorbeeld voor anderen</i>
je bent vaak onverschillig, hebt aansporing nodig, geeft snel de moed op, reageert afwijzend op voorstellen je stelt je afwachtend op bij wijzigingen en ontwikkelingen	je vraagt uit jezelf om informatie, maar zet deze vervolgens niet tijdig en/of adequaat om in voorstellen, acties en maatregelen	je bent proactief, ontwikkelt plannen en voorstellen, komt met ideeën of acties je neemt het voortouw in discussies, bent actief in woord en gedrag je onderneemt tijdig de juiste acties en maatregelen	je anticipeert op wijzigingen en ontwikkelingen en gaat zelfstandig over tot het ondernemen van gewenste/ noodzakelijke acties je komt onmiddellijk met adequate voorstellen omtrent mogelijke maatregelen en activiteiten je onderneemt actie om de voortgang van een proces weer op gang te brengen of te versnellen	je herkent in een heel vroeg stadium afwijkende en kritische situaties en anticipeert op mogelijke veranderingen en ontwikkelingen, kansen en bedreigingen je ziet de grote lijnen en verbanden en vertaalt deze in acties, maatregelen, aanpakken en/of plannen die afgezet zijn tegen mogelijke risico's

Tips & trics	STAR-vragen (sollicitatiegesprek)
- Houd per week bij welke initiatieven in welke situatie je hebt genomen. Probeer je 'score' te verhogen - Werk samen met iemand die goed is in het nemen van initiatief - Wees alert op mogelijk problemen / kansen en probeer daar maar te handelen	- Kunt u de meest recente situatie beschrijven waarin u iets hebt ondernomen (op uw werk) wat niet direct uw verantwoordelijkheid was? Wat was daarvan de reden? Hoe heeft u dit aangepakt? Hoe reageerden anderen erop? Wat was het resultaat? - Welke nieuwe ideeën en suggesties heb je de afgelopen maanden geïnitieerd?



Integriteit

Je handhaaft eerlijk, betrouwbaar en respectvol gedrag naar anderen binnen en buiten de organisatie.

<i>onvoldoende</i>	<i>nog te ontwikkelen</i>	<i>normaal/goed</i>	<i>zeer goed / aantoonbaar beter</i>	<i>uitstekend / voorbeeld voor anderen</i>
je gaat slordig om met vertrouwelijke informatie je misbruikt je voorkennis en/of machtspositie je komt gemaakte afspraken niet na of verdraait deze naar eigen goeddunken je hebt een gesloten, defensieve of aanvallende houding	je herkent het belang van eerlijkheid, betrouwbaarheid en respect, maar bent niet in staat om deze ook in complexe werksituaties toe te passen je handelt soms inconsistent, komt gemaakte afspraken niet altijd na je hebt vooroordelen en tracht mensen soms te beïnvloeden op ongepaste wijze	je respecteert en beschermt vertrouwelijke informatie je laat gesprekspartners in hun waarde, valt niet aan, beledigt anderen niet je hebt een open houding, bent oprecht je handelt gepast en consistent, komt gemaakte afspraken na en bent daarop aanspreekbaar	je respecteert elk individu met zijn/haar kwaliteiten en eigenschappen, zelfs bij moeilijke beslisprocessen en/of omstandigheden je stimuleert open, eerlijke en gedurfde communicatie en gedrag, spreekt anderen hierop aan en bent daar zelf ook op aanspreekbaar je bent je goed bewust van je eigen normen en waarden, beroeps- en organisatienormen en waarden en handelt daar consequent naar	je bent authentiek, open en oprecht, staat voor wat je zegt en handelt daar naar je doorbreekt niet-integer gedrag van anderen door hen bewust te laten worden van dit ongepaste gedrag en hen daarop aan te spreken je handhaaft bij machtsconflicten een objectieve houding, onderzoekt de feiten en bewaakt de belangen van de beide partijen

Tips & trics	STAR-vragen (sollicitatiegesprek)
- Neem verantwoordelijkheid voor al je acties, dus ook voor je fouten - Zorg dat je daden in overeenstemming zijn met je woorden; afspraak is afspraak - Zeg precies wat je bedoelt, gebruik eenduidige taal - Werken aan integriteit is een continu proces, geen eenmalige actie	- Kunt u een voorbeeld geven van een situatie waarin uw integriteit voor een dilemma zorgde? Wat was er aan de hand? Voor welke keuze stond u? Hoe heeft u gehandeld? - Kunt u een voorbeeld geven van een recente situatie waarin u verleid werd tot gedrag dat in strijd was met uw integriteit? Hoe voelde u zich en wat deed u toen? - Heeft u recent meegemaakt dat een collega weinig integer gedrag vertoonde? In hoeverre was u bij deze situatie betrokken? Wat heeft u gedaan? Wat was het resultaat? - Is het de laatste tijd voorgekomen dat u een afspraak niet bent nagekomen? Wat was er precies aan de hand? - Hoe kwam het dat u de afspraak niet bent nagekomen? - Hoe heeft u vervolgens gehandeld?



Inzet / betrokkenheid

Je pakt opdrachten en taken op, toont betrokkenheid, enthousiasme en goede wil om gestelde doelen te bereiken.
Je laat zien niet tevreden te zijn met een gemiddelde prestatie.

<i>onvoldoende</i>	<i>nog te ontwikkelen</i>	<i>normaal/ goed</i>	<i>zeer goed / aantoonbaar beter</i>	<i>uitstekend / voorbeeld voor anderen</i>
je hebt de neiging om opdrachten en taken uit de weg te gaan je hebt een onbereidwillige, passieve houding je legt de verantwoordelijkheid voor ontstane problemen buiten jezelf	je bent snel tevreden met je eigen prestatie, wacht de instructies af je voelt je niet echt betrokken bij de gang van zaken je stopt met het afhandelen van een urgente zaak, omdat het pauze of einde werktijd is, draagt dit ook niet zorgvuldig over je past het gedrag gedeeltelijk of langzaam aan de veranderende omstandigheden aan	je toont enthousiasme en bereidheid, doet actief mee in het team je bent gedreven en loyaal, interesseert je voor de gang van zaken je stelt regelmatig verbeteringen voor je bent actief bezig met aanvullen van lacunes in benodigde kennis en vaardigheden je staat open voor veranderingen, past je snel aan nieuwe omstandigheden aan	je stelt hoge eisen aan je eigen werk, stimuleert anderen, "neemt hen mee" je presteert over de hele lijn beter dan gemiddeld, zoekt verantwoordelijkheid en uitdaging je ervaart verandering als een uitdaging, bent belangstellend voor de gang van zaken en werkt actief mee aan oplossingen voor ontstane/ mogelijke problemen	je bent een trekker in het bedenken van verbeteringen en oplossingen je bent soepel en bevoogen je ziet problemen en moeilijkheden als kansen voor goede acties je kunt enthousiasme opwekken bij anderen

Tips & trics	STAR-vragen (sollicitatiegesprek)
- Spreek met je leidinggevende en met jezelf uitdagende afspraken voor betere prestaties af - Neem de volle verantwoordelijkheid voor je werk, schuif problemen niet af op anderen. - Onderzoek of je wel echt datgene doet wat je wilt doen	- Heeft u recente verbeteringen voorgesteld? Geef eens een voorbeeld. - Beschrijf een situatie waarin u niet met voldoende inzet hebt gewerkt. Hoe heeft u dat ervaren? Wat was er aan de hand? - Wanneer bent u tevreden over uw werk? Welke eisen stelt u aan uw werk? - Kunt u zich herinneren wanneer u voor het laatst een compliment voor uw werk heeft gekregen? Waarvoor? Hoe werd het compliment gegeven en hoe reageerde u daarop?



Klantgerichtheid (Customer services/ Sales)

Je kunt behoeften en belangen van de omgeving / klanten (intern en extern) herkennen, onderzoeken en hiermee in het handelen rekening houden. Je bent gericht op een lange termijn relatie met de klant door het aanbieden van de juiste dienstverlening en service oplossingen die aansluiten bij de klantwensen. Je onderkent de invloed en gevolgen van eigen beslissingen of activiteiten op de relatie met de klant.

<i>onvoldoende</i>	<i>nog te ontwikkelen</i>	<i>normaal / goed</i>	<i>zeer goed / aantoonbaar beter</i>	<i>uitstekend / voorbeeld voor anderen</i>
je houdt onvoldoende rekening met de wensen en behoeften van de klanten je handelt ongecontroleerd je hanteert niet altijd correct taalgebruik naar de klant je kunt je onvoldoende verplaatsen in het belang van de klant je schuift klantvragen of problemen af of door naar anderen zonder overleg je reageert defensief op een klacht of verbeterpunt in de serviceverlening	je bent vriendelijk en voorkomend in klantcontacten je handelt traditionele vragen en verzoeken van klanten af volgens de bekende klantprocedures/ klantinstructies je toont weinig empathie of inlevingsvermogen je volgt klantvragen of problemen soms te laat op; de follow up is onvoldoende of de responsetijd is te lang	je handelt vragen, verzoeken van klanten direct, correct en doeltreffend af je draagt positief bij aan het oplossen van klantvragen en toont empathie en inlevingsvermogen je blijft rustig en beheerst, ook bij emotionele of onverwachte reacties van klanten je toont respect voor de wensen van de klant en doet moeite om behoeften en belangen van de klant te onderzoeken je verstrekt proactief de juiste informatie aan de klant op het juiste moment	je denkt proactief mee over het verbeteren van de dienstverlening en ontwikkelt samen met klant gepaste oplossingen binnen zijn/ haar mogelijkheden je checkt of dit aan de verwachtingen van de klant voldoet, houdt mogelijkheid open voor correctie of bijstelling je anticipeert en speelt in op vragen, wensen en belangen van de klant en toont hierbij empathie en een groot inlevingsvermogen je kent de trends en ontwikkelingen in de markt en de betekenis hiervan voor de organisatie en de klant	je houdt actief contact met in- en externe klanten en vertaalt hun mogelijke wensen en behoeften in daarop afgestemde acties en plannen, rekening houdend met de wederzijdse belangen je bouwt en onderhoudt passende relaties met de klanten je kunt zeer goed prioriteiten stellen op basis van belangenbegrip van de klant en de marktontwikkelingen je doet vernieuwende voorstellen voor optimalisatie van de dienstverlening die verdergaan dan de traditionele service

Tips & tricks	STAR-vragen (sollicitatiegesprek)
--Zorg dat je weet wie je klanten zijn. --Stel jezelf op de hoogte van de belangen, wensen en behoeften van je klanten. Hoe meer achtergronden je kent, des te makkelijker kun je anticiperen op wensen en behoeften. Stel vragen aan de klant - Neem een collega mee naar een klant, zodat je beter in kan gaan op de klantvraag. - Wees duidelijk over wat je voor een klant kunt betekenen --Streef ernaar de verwachting van de klant te overtreffen	--Wat zijn voor u belangrijke aspecten in een 'gezonde' klantrelatie? Heeft u wel eens te maken gehad met klantrelaties die hieraan niet voldeden? Hoe bent u daarmee omgegaan? Wat was daarvan het resultaat? --Kunt u de meest recente situatie beschrijven waarin u een verschil van mening met een klant had? Wat was de oorzaak, hoe bent u ermee omgegaan? Wat was het resultaat? - Op welke manier probeert u de wensen (uitgesproken en verborgen) van een klant te achterhalen? Kunt u een voorbeeld geven van een verborgen wens? Hoe bent u te werk gegaan? Wat was het resultaat?



Klantgerichtheid

Je stemt je eigen inspanningen af op de behoeften en wensen van interne en/of externe klanten.

<i>onvoldoende</i>	<i>nog te ontwikkelen</i>	<i>normaal/goed</i>	<i>zeer goed / aantoonbaar beter</i>	<i>uitstekend / voorbeeld voor anderen</i>
je houdt geen rekening met de wensen en behoeften van de klanten je weet niet wie zijn in- en externe klanten zijn, ziet deze niet als klanten je kunt je niet verplaatsen in het belang van de in — en externe klant je handelt ongecontroleerd je houdt geen rekening met klantprocedures/ klantinstructies	je houdt enigszins rekening met de wensen en behoeften van de klanten je weet onvoldoende wie zijn in- en externe klanten zijn je kunt je onvoldoende verplaatsen in het belang van de klant je volgt onvoldoende klantprocedures/ klantinstructies op	je bent vriendelijk en voorkomend in klantcontacten je handelt vragen en verzoeken van klanten direct, correct en doeltreffend af (volgens de klantprocedures/ klantinstructies) je weet wie de in- en externe klanten zijn en kan je verplaatsen in de belangen van de klant	je handelt vragen, verzoeken van klanten direct, correct en doeltreffend af; komt met oplossingen en doet voorstellen ter verbetering je handelt en communiceert proactief bij het oplossen van klantproblemen je blijft rustig en beheerst, ook bij emotionele of onverwachte reacties van klanten je speelt in op vragen en wensen van de klant en toont daarbij een groot inlevingsvermogen	je denkt proactief mee over het verbeteren van de dienstverlening en ontwikkelt samen met klant gepaste oplossingen binnen zijn/ haar mogelijkheden je checkt of dit aan de verwachtingen van de klant voldoet je anticipeert op veranderingen en speelt in op vragen, wensen en belangen van de klant

Tips & trics	STAR-vragen (sollicitatiegesprek)
- Zorg dat je weet wie je klanten zijn. - Stel jezelf op de hoogte van de belangen, wensen en behoeften van je klanten. Hoe meer achtergronden je kent, des te makkelijker kun je anticiperen op wensen en behoeften. Stel vragen aan de klant - Wees duidelijk over wat je voor een klant kunt betekenen - Streef ernaar de verwachting van de klant te overtreffen	- Wie ziet u als uw interne klanten? Welke onderscheid maakt u tussen in- en externe klanten? - Wat doet u om er zeker van te zijn dat uw klant tevreden is? Kunt u daar een voorbeeld van geven? - Een klant is niet altijd tevreden. Kunt u een voorbeeld geven van een situatie waarin u met een ontevreden klant te maken had? Wat heeft u toen gedaan? Wat was het resultaat?



Kwaliteitsbewustzijn

Je behaalt constante kwaliteit, detecteert problemen, stuurt bij binnen de toegestane normen. Je anticipeert op problemen, herkent verborgen gebreken.

<i>onvoldoende</i>	<i>nog te ontwikkelen</i>	<i>normaal/goed</i>	<i>zeer goed / aantoonbaar beter</i>	<i>uitstekend / voorbeeld voor anderen</i>
je kent de kwaliteitseisen onvoldoende, werkt slordig, maakt nogal veel fouten, controleert eigen werk iet je werkt in strijd met de kwaliteitseisen en procedures	je kent de kwaliteitseisen globaal maar maakt nog af en toe fouten je herkent opvallende afwijkingen je gaat bij gebrek aan informatie over kwaliteitseisen of — procedures niet zelfstandig op zoek naar informatie	je werkt zorgvuldig, aantal fouten is miniem, output voldoet aan kwaliteitsnormen je herkent tijdig afwijkingen en herstelt deze je behaalt constante kwaliteit je kent de kwaliteitseisen en procedures en werkt hierbinnen	je controleert al het eigen werk, werkt foutloos het handhaven van kwaliteitsnormen en kwantiteit gaan hand in hand je spoort problemen op je grijpt tijdig in om corrigerende maatregelen te nemen je gaat proactief op zoek naar ontbrekende informatie over kwaliteitseisen en -procedures	je bent continu bedacht op mogelijke problemen en afwijkingen van vereiste kwaliteitsnormen je herkent allerlei verborgen gebreken en reageert daarop adequaat je bent alert op verbetermogelijkheden

Tips & trics	STAR-vragen (sollicitatiegesprek)
- Vraag jezelf regelmatig af of je klanten (in- of extern) tevreden zijn over de kwaliteit van je werk - Stel het onderwerp kwaliteit regelmatig ter discussie - Zorg dat je op de hoogte bent van kwaliteitsnormen binnen je organisatie - Probeer regelmatig met voorstellen te komen om de kwaliteit te verbeteren.	- Heeft u een recent voorbeeld van een product of dienst waarbij u erg tevreden was over de kwaliteit? - Welke recente acties heeft u ondernomen om iets aan de kwaliteit van de dienstverlening aan uw klanten te verbeteren? - Noem enige voorbeelden van producten of diensten die nog verbeterd kunnen worden. Hoe zou u deze kunnen verbeteren? - Wanneer heeft u voor het laatst een collega aangesproken op de kwaliteit van zijn werkzaamheden. Wat was er aan de hand? Wat kon er beter?



Leervermogen

Je bent bereid en kan nieuwe informatie en ideeën in je opnemen, effectief toepassen in de organisatie en met anderen delen.

<i>onvoldoende</i>	<i>nog te ontwikkelen</i>	<i>normaal/goed</i>	<i>zeer goed / aantoonbaar beter</i>	<i>uitstekend / voorbeeld voor anderen</i>
je trekt nauwelijks lering uit voorgaande gebeurtenissen, omstandigheden en beschikbare informatie je maakt herhaaldelijk dezelfde fouten, oude kennis wordt niet vervangen door betere nieuwe kennis opleidingen en cursussen hebben geen zichtbaar effect	je bent open voor het aanleren van nieuwe werkwijzen, methoden je hebt ruime tijd nodig om zich de verworven kennis of vaardigheid eigen te maken	je maakt je op een gemakkelijke wijze kennis eigen je verwerkt nieuwe kennis en opgedane ervaring in bestaande werkwijzen en handelingen en verhoogt daardoor de kwaliteit en kwantiteit van je output je stelt je open voor feedback	je past nieuwe informatie zo snel mogelijk toe in het eigen werk je beoordeelt hoe de werkwijzen, handelingen, opvattingen en gedrag kunnen worden gewijzigd en verhoogt daardoor de kwaliteit en kwantiteit van je output je gaat actief op zoek naar feedback	je zoekt actief naar nieuwe ontwikkelingen je integreert nieuwe informatie efficiënt en effectief met bestaande denk- en handelingspatronen en verhoogt daardoor de kwaliteit en kwantiteit van de output van je afdeling / organisatie je geeft en ontvangt gevraagd en ongevraagd feedback

Tips & tricks	STAR-vragen (sollicitatiegesprek)
- Ga na wat je de prettigste manier van leren vindt - Sta open voor nieuwe informatie en vraag jezelf af of en hoe je deze kunt gebruiken - Praat over je fouten en leer ervan - Vraag feedback en probeer te begrijpen wat de andere bedoelt, vraag door en vraag om voorbeelden, neem de feedbackgever serieus en toon waardering, beoordeel de feedback op praktische waarde en uitvoerbaarheid, vat kritiek niet op als een persoonlijke aanval.	- Wat was de laatste training of opleiding die u in het kader van uw werk heeft afgerond? Wat heeft u hiervan toegepast in uw werk? - Heeft u onlangs aan iemand feedback gevraagd over uw functioneren? Hoe heeft u dat aangepakt? - Kunt u een voorbeeld geven van kennis die u op een heel ander gebied heeft opgedaan en die u in uw huidige werk heeft toegepast? We leren vaak het meest van de fouten <i>die</i> we maken. Kunt u een voorbeeld geven



Leiderschap

Je geeft richting en sturing aan anderen om een beoogd doel/resultaat te bereiken (waaronder o.m. veiligheidsbewustzijn).

<i>onvoldoende</i>	<i>nog te ontwikkelen</i>	<i>normaal/goed</i>	<i>zeer goed / aantoonbaar beter</i>	<i>uitstekend / voorbeeld voor anderen</i>
je instrueert alleen met betrekking tot taken op korte termijn je controleert de medewerkers je bereikt de doelen niet volledig of niet op tijd je geeft onvoldoende informatie door je gedraagt je als het verlengstuk van de afdeling of ploeg en je hebt daarbij geen oog voor het organisatiebelang je hebt weinig oog voor veiligheidsbewustzijn van medewerkers	je geeft aan wat de lange termijn plannen van de eigen afdeling / ploeg zijn en maakt ze duidelijk in concrete doelstellingen je zoekt naar de juiste stijl voor elke medewerker, ondersteunt waar nodig je leert omgaan met weerstand en conflicten je zorgt voor samenhangen, saamhorigheid en doelgerichtheid je bereikt met mate de verwachte doelen je hebt oog voor de verschillende belangen van de afdeling / ploeg en de organisatie en brengt deze nu en dan over het voetlicht je draagt soms veiligheidsbewustzijn over aan medewerkers	je geeft medewerkers ownership met betrekking tot het eigen takenpakket, stelt uitdagende doelen, maakt duidelijk wat van hen verwacht wordt en bewaakt de voortgang en effectiviteit van de afdeling / ploeg je motiveert en inspireert de medewerkers, toont erkenning en waardering voor prestaties van het team je geeft helder aan waar men het onderling wel of niet over eens is: lost interne conflicten en weerstanden op je betreft teamleden bij het gezamenlijk oplossen van problemen je coacht medewerkers en geeft feedback, onderkent en maakt gebruik van hun talenten en kwaliteiten je vertegenwoordigt zowel het afdelings-/ ploegbelang als het organisatiebelang op de juiste manier je draagt veiligheidsbewustzijn over op medewerkers	je schept condities waarin veranderingen plaats kunnen vinden, bouwt draagvlak je motiveert anderen om talenten en kwaliteiten optimaal tot uiting te laten komen, resp. te ontwikkelen je bereikt ruimschoots verwachte doelen je versterkt de saamhorigheid en bevordert de teamgeest je laat groepsleden met elkaar problemen oplossen je vertegenwoordigt actief zowel het organisatie- als het afdelings-/ ploegbelang. Draagt deze actief uit op het juiste moment bij het managementteam of de afdeling/ ploeg je draagt proactief bij aan veiligheidsbewustzijn en veiligheidsverbeteringen	je inspireert individuen, bindt groepen je geeft richtingen aan en onderbouwt deze met waarden en gewenste houdingen — brengt deze over met overtuigend enthousiasme en visie aan anderen je laat de professionals de eer, positioneert je zelf niet op de voorgrond je bereikt boven alle verwachtingen beoogde doelen je schakelt moeiteloos tussen de diverse partijen en belangen en kan de brug slaan tussen deze partijen en belangen je draagt op inspirerende wijze veiligheidsbewustzijn over op anderen

Tips & tricks	STAR-vragen (sollicitatiegesprek)
- Geef medewerkers (positieve / negatieve) feedback zodra daar aanleiding toe is. Besteed aandacht aan tegenslag en spreek uw vertrouwen in de medewerkers uit. - Maak samen met je medewerker(s) een overzicht van de ontwikkelbehoeften. - Voer regelmatig voortgangsgesprekken. - Stimuleer het geven van feedback. - Zorg dat je bereikbaar bent voor medewerkers. - Formuleer in samenspraak doelstellingen en resultaten die je verwacht. - Probeer de visie en het beleid van je afdeling op duidelijke wijze te vertalen en over te brengen, oefen dit met een collega (leidinggevende) of HR. - Benoem en vier successen.	- Op welke manier motiveert u uw medewerkers? Kunt u hier een voorbeeld van geven? - Kunt u een voorbeeld geven van een situatie waarin u een medewerker die onvoldoende functioneerde of onvoldoende resultaten behaalde heeft aangesproken. Wat was de situatie, hoe heeft u dit aangepakt en wat was het resultaat? - Op welke manier betreft u medewerkers? Kunt u een voorbeeld geven van een onderwerp waar u uw medewerkers heeft betrokken? Hoe ging dat? - Wat was het laatste beleidsonderwerp dat u met medewerkers heeft besproken? Hoe heeft u dat aangepakt? - Op welke manieren onderzoekt u de sterke en zwakke kanten van uw medewerkers?



Leidinggeven (operationeel, taakgericht)

Je stuurt anderen aan in het kader van hun werkvervulling en realisatie van vastgestelde resultaten.

<i>onvoldoende</i>	<i>nog te ontwikkelen</i>	<i>normaal/goed</i>	<i>zeer goed / aantoonbaar beter</i>	<i>uitstekend / voorbeeld voor anderen</i>
je laat medewerkers aan hun lot over je geeft geen feedback je werkt niet aan een goed werkklimaat je geeft geen heldere aanwijzingen of instructies je gebruikt je eigen voorkeursstijl van leidinggeven	je geeft niet voldoende informatie door je instrueert medewerkers met betrekking tot uitvoering van taken, controleert en corrigeert waar nodig je bereikt de afgesproken doelen van de groep niet volledig of niet op tijd je schakelt onvoldoende tussen stijlen van leidinggeven	je geeft duidelijk en regelmatig aan wat de concrete doelstellingen voor de groep zijn, hoe deze (kunnen) worden bereikt en relateert dit aan verwachtingen van de medewerkers je motiveert medewerkers tot een goede functie vervulling en verlangt prestaties je volgt de voortgang, corrigeert waar nodig je kiest de juiste stijl van leidinggeven voor elke medewerker, kan omgaan met weerstand en onflucten je geeft goede feedback je zorgt voor saamhorigheid en doelgerichtheid je bereikt gestelde resultaten je bent zorgvuldig in communicatie	je verdeelt de werkzaamheden op basis van onderkende vaardigheden en ambities van medewerkers je motiveert en coacht, geeft op constructieve wijze feedback je bereikt ruimschoots gestelde resultaten je voert open communicatie je geeft grenzen aan met consequenties, zegt 'nee' wanneer nodig je kent de verschillende stijlen van leidinggeven, je bent je bewust van alle mogelijke interventies en kan deze goed toepassen wanneer de situatie erom vraagt	je bevordert zelfstandigheid en zelfvertrouwen van medewerkers, geeft doelbewust ruimte aan hun kwaliteiten en stimuleert eigen inbreng je communiceert uitermate doeltreffend je coacht en inspireert, motiveert tot maximale prestaties je bereikt boven alle verwachtingen beoogde en extra resultaten, trekt anderen in jouw enthousiasme mee je stelt aan de orde dat prestatie of gedrag niet voldoet je schakelt moeiteloos tussen verschillende stijlen van leidinggeven en weet hiermee de juiste snaar te raken

Tips & trics	STAR-vragen (sollicitatiegesprek)
- Zorg ervoor dat de medewerkers weten wat er van hen wordt verwacht - Geef aan op welke wijze en op welk tijdstip over de resultaten moet worden gerapporteerd - Houd bij het verdelen van de taken rekening met de capaciteiten van de medewerkers - Geef medewerkers (positieve / negatieve) feedback zodra daar aanleiding toe is - Zorg dat je bereikbaar bent voor medewerkers - Kijk op afstand mee met medewerkers en geef hulp indien nodig - Benoem en vier successen	- Kunt u een voorbeeld geven van hoe u aanwijzingen of instructies geeft aan een medewerker. - Op welke manier motiveert u uw medewerkers? Kunt u hier een voorbeeld van geven? - Kunt u zich een situatie herinneren waarin u een taak door een medewerker liet uitvoeren en u zich er toch uiteindelijk zelf mee moest bemoeien? Hoe ging dat? - Hoe bepaalt u welke activiteiten/taken door wie gedaan gaan worden? Kunt u een voorbeeld geven waaruit dit blijkt? Hoe heeft u dat aangepakt? Wat was het resultaat?



Marktgerichtheid

Je laat blijken goed op de hoogte te zijn van ontwikkelingen in de markt en benut deze kennis effectief voor de eigen organisatie.

<i>onvoldoende</i>	<i>nog te ontwikkelen</i>	<i>normaal/goed</i>	<i>zeer goed / aantoonbaar beter</i>	<i>uitstekend / voorbeeld voor anderen</i>
je bent niet attent op ontwikkelingen in het eigen vakgebied/markt/omgeving je laat de kansen voorbij gaan je past de door anderen aangedragen nieuwe marktkennis	je volgt ontwikkelingen in het eigen vakgebied/markt/omgeving je verzamelt gerichte informatie je past de verworven nieuwe marktkennis en inzichten enigszins toe in je werk	je volgt en herkent ontwikkelingen van de markt/omgeving en relateert deze aan eigen vakgebied je kent de actuele nieuwsonderwerpen die van belang zijn voor het werkgebied je verzamelt gerichte marktinformatie en kan de gevolgen van marktveranderingen goed inschatten je past de verworven nieuwe marktkennis en inzichten snel toe in je werk	je signaleert en onderzoekt ontwikkelingen en trends van de markt/omgeving en relateert deze aan eigen vakgebied je begrijpt aan wat voor politieke en maatschappelijke invloeden het werkgebied blootstaat je schat de mogelijke interne consequenties en externe kansen met een grote mate van waarschijnlijkheid in	je anticipeert op trends en ontwikkelingen van de markt/omgeving, relateert deze aan eigen en aanpalende vakgebieden je weet de impact van positieve en negatieve publiciteit volgend op interne gebeurtenissen en beslissingen op de markt en gaat daar vaardig en zorgvuldig mee om je kunt diverse scenario's voor de organisatie en het eigen werkgebied ontwikkelen op basis van opgedane markt kennis

Tips & trics	STAR-vragen (sollicitatiegesprek)
- Gebruik zoveel mogelijk bronnen om aan (markt)informatie te komen. Gebruik kranten, tijdschriften, internet etc. Bespreek met collega's de lange termijn effecten die de marktontwikkelingen zouden kunnen hebben op je werk en de organisatie	- Op welke manier probeert u op de hoogte te blijven van belangrijke ontwikkelingen in de markt? Kunt u een voorbeeld geven waaruit dat blijkt. Op welke manier gebruikt u deze informatie in uw werk? - Welke marktontwikkelingen van dit moment denkt u dat de grootste impact op uw werk zullen hebben?



Ondernemerschap

Je zoekt pro-actief naar mogelijkheden om jouw werkdoelen te behalen. Je kunt kansen signaleren, ernaar handelen en daarbij durf je risico's te nemen.

<i>onvoldoende</i>	<i>nog te ontwikkelen</i>	<i>normaal/goed</i>	<i>zeer goed / aantoonbaar beter</i>	<i>uitstekend / voorbeeld voor anderen</i>
je ziet geen nieuwe mogelijkheden of kansen je hebt weinig durf en neemt geen risico's je hebt weerstand bij nieuwe werkzaamheden, projecten, of kansen en ziet 'beren op de weg'	je staat open voor nieuwe mogelijkheden en kansen en zet je in voor jouw doel je bent niet bang om onbekende werkzaamheden op je te nemen	je zet je met positieve energie in voor het bereiken van jouw doelen, laat je daarbij niet gemakkelijk weerhouden, toont uithoudingsvermogen en moed je neemt hierbij vooraf ingecalculeerde risico's en weet deze goed in te schatten je ziet kansen en mogelijkheden en benut deze voor jouw doel	je zoekt actief naar nieuwe mogelijkheden en kansen en benut deze voor jouw doelen je durft onbekende / vernieuwende zaken aan te pakken, met afweging van haalbaarheid je neemt het voortouw bij het ontwikkelen van nieuwe activiteiten, ook buiten de bestaande kaders je durft afgewogen risico's te nemen je toont flexibiliteit en veerkracht bij tegenslag of belemmeringen	je draagt de Koole Terminals nieuwe en kansrijke ideeën aan voor het behalen van jouw doelen je gaat bij belemmeringen voortvarend en actief op zoek naar andere mogelijkheden of oplossingen je blijft effectief en voortvarend handelen bij (voortdurende) onzekerheid je durft persoonlijke risico's te nemen

Tips & trics	STAR-vragen (sollicitatiegesprek)
- Verzamel informatie over markt, concurrentie en de doelgroep, lees vakbladen - Houd contact met de doelgroep, hoe denken klanten over onze diensten - Neem deel aan projecten waarbij een appèl wordt gedaan op je ondernemerschap, beargumenteer waarom iets kans van slagen heeft. Werk ideeën uit tot plannen. - Ga, ook al zijn er tegenwerkingen/risico's bij plannen, door met het uitwerken van je plannen.	- Heeft u wel eens voorgesteld om nieuwe diensten te gaan leveren of nieuwe markten aan te boren? Welke voorstellen waren dat? Waarom heeft u die voorstellen gedaan? - Heeft u riskante zakelijke beslissingen moeten nemen? Waarom was dat? Waar zat het risico? - Wat ziet u als de belangrijkste mogelijkheden om resultaten van uw organisatie te verbeteren? Wat zou er dan moeten gebeuren?



Overtuigingskracht en beïnvloeding

Je kunt anderen overhalen om hun gedachten, plannen, overtuigingen, standpunten, visies of gedrag aan te passen in de gewenste richting, en hen meekrijgen voor je eigen standpunt, idee of plan.

<i>onvoldoende</i>	<i>nog te ontwikkelen</i>	<i>normaal/goed</i>	<i>zeer goed / aantoonbaar beter</i>	<i>uitstekend / voorbeeld voor anderen</i>
je laat je door anderen gemakkelijk in defensieve houding drukken of bent uitsluitend dominant en dwingend je betoog is niet samenhangend en beargumenteerd je gebruikt te veel of te weinig woorden je houdt geen rekening met de ontvangende partij	je houdt een betoog waarin de logica en relevantie van argumenten waarmeembaar zijn, maar niet leidend het gewenste effect blijft soms uit door gebruik van te veel of te weinig woorden of het kiezen van een verkeerd moment je hebt nog moeite met het afstemmen van argumenten en presentatie op diverse gesprekspartners, voorziet in beperkte mate reacties en argumenten van anderen	je houdt een gestructureerd betoog, waarin logische en relevante argumenten op het juiste moment en in de juiste hoeveelheid naar voren worden gebracht je gebruikt verschillende beïnvloedingsstijlen en weet voldoende steun voor ideeën te verkrijgen je draagt op gevarieerde manier argumenten aan, zowel inhoudelijk als procesmatig en voorziet hierbij de reacties van de ander je weet anderen voor eigen standpunten of ideeën te winnen	je verheldert situaties, geeft inzicht in achtergronden, oorzaken en samenhangen je verwerkt de reactie van anderen ter plekke in eigen argumenten je herkent weerstanden en/of tegenstand en maakt deze bewust een onderdeel van je eigen argumentatie je kunt argumenten kracht bij zetten wanneer er tegenstand optreedt	je straalt uit dat je volledig achter je eigen boodschap staat je speelt op sterk afwijkende belangen in en weet deze tot (rand-)voorwaarden om te buigen je geeft de anderen ruimte om met andere argumenten of een persoonlijke reactie te komen, toont hierbij begrip, verliest je eigen boodschap niet uit het oog, past adequaat verschillende beïnvloedingsstijlen toe

Tips & tricks	STAR-vragen (sollicitatiegesprek)
- Verdedig tijdens een vergadering of werkoverleg een bepaalde mening. Bedenk vooraf zoveel mogelijk relevante argumenten voor je standpunten - Ga af en toe met collega's in discussie over een bepaald onderwerp dat het werk betreft. - Wees aanwezig bij de discussiebijeenkomsten. Bereid samen de argumenten voor. Stel na afloop vast in hoeverre je invloed hebt gehad op de conclusies die zijn getrokken en de beslissingen die zijn genomen.	Deze competente kun je tijdens het gesprek waarnemen in het gedrag van de sollicitant: - hanteert een goede stijl, houdt een goed opgebouwd betoog — reageert adequaat op een negatieve reactie, - overtuigt gesprekspartners. - Wie was (waren) het afgelopen jaar moeilijk te overtuigen? Wat was uw rol in deze situatie, waarom was het moeilijk en hoe heeft u het aangepakt? Wat was het resultaat? - Kunt u de meest recente situatie beschrijven waarbij u iemand moest overtuigen? Wat was uw doel, welke actie heeft u ondernomen, en hoe werd daarop gereageerd? - Soms wil niemand luisteren naar een idee/voorstel. Is dat bij u ook wel eens gebeurt? Hoe ging u hiermee om?



Overzicht

Je overziet situaties en processen in tijd, onderkent problemen en pakt deze systematisch aan met oog voor de consequenties.

<i>onvoldoende</i>	<i>nog te ontwikkelen</i>	<i>normaal/goed</i>	<i>zeer goed / aantoonbaar beter</i>	<i>uitstekend / voorbeeld voor anderen</i>
je verliest je in verschillende issues en problemen je ziet de hoofdlijnen niet	je onderscheidt verschillende issues of problemen en ordent deze je zoekt naar de hoofdlijnen	je onderscheidt verschillende issues of problemen en ordent deze naar passende aanpak je benoemt de hoofdlijnen en geeft mogelijke consequenties aan	je onderscheidt verschillende issues of problemen en plaatst deze in een bredere context je vertaalt de bevindingen op overtuigende en succesvolle wijze in adviezen, plannen en aanpakken je overweegt consequenties van diverse benaderingen	je onderscheidt verschillende issues of problemen en toont de impact met aandacht voor aanpalende processen en betrokken geledingen van de organisatie je vertaalt de bevindingen op inspirerende wijze in integrale oplossingen en aanpakken je creëert draagvlak

Tips & trics	STAR-vragen (sollicitatiegesprek)
- Breng in kaart (letterlijk) op welke manier een bepaald issue of probleem gerelateerd is aan andere zaken/afdelingen/projecten etc. Ga hiervoor op onderzoek uit in de organisatie. - Destilleer, evt. samen met je leidinggevende of collega, wat de hoofdlijnen zijn (van een projectprobleem/..). Bekijk hoe en waar in de organisatie raakvlakken zijn en waarom.	- Van welke andere afdeling / organisatie is uw afdeling afhankelijk? Kunt u dit toelichten met een voorbeeld? - Bent u het afgelopen jaar wel eens onaangenaam verrast door ontwikkelingen elders in de organisatie waar u tot die tijd geen weet van had? Hoe bent u hiermee omgegaan? - Op welke manier zorgt u ervoor dat u op de hoogte blijft van ontwikkelingen in andere (interne) bedrijfsonderdelen? Waarom is dat belangrijk?



Plannen en organiseren

Je bepaalt op effectieve wijze doelen en prioriteiten en je geeft de benodigde tijd, acties en middelen aan om bepaalde doelen te kunnen bereiken.

<i>onvoldoende</i>	<i>nog te ontwikkelen</i>	<i>normaal/goed</i>	<i>zeer goed / aantoonbaar beter</i>	<i>uitstekend / voorbeeld voor anderen</i>
je werkt chaotisch, pakt te veel zaken aan zonder deze af te werken je verliest het overzicht met betrekking tot te verrichten activiteiten je raakt in paniek	je werkt de zaken in aangeboden volgorde af je houdt de agenda tamelijk consequent bij je overziet de aanvoer van te verrichten activiteiten op een korte termijn	je stelt prioriteiten voor jezelf en/of anderen je plant met behulp van de agenda te verrichten activiteiten je werkt systematisch en consequent met actielijsten je deelt beschikbare werktijd efficiënt in je maakt een realistische planning en communiceert hierover met de leidinggevende en andere betrokkenen	je formuleert doelen en stelt prioriteiten voor jezelf en anderen je verdeelt taken en activiteiten in een overzichtelijk aandachtsgebied je wijst middelen toe je maakt afspraken over te nemen acties (wie doet wat en wanneer) je evalueert en stelt planning moeiteloos bij indien een situatie dit vraagt, stelt leidinggevende en betrokkene van consequenties op de hoogte	je formuleert doelen stelt prioriteiten voor jezelf en anderen op langere termijn je verdeelt taken en activiteiten in een complex aandachtsgebied je regelt en wijst middelen toe je delegeert en verdeelt de verantwoordelijkheden ten aanzien van het uit te voeren werk

Tips & trics	STAR-vragen (sollicitatiegesprek)
- Zorg ervoor dat je de verantwoordelijkheid krijgt voor het plannen en organiseren van een bepaald project/opdracht - Bepaal achtereenvolgens: de precieze doelstelling, de middelen die nodig zijn etc. Maak een tijdschema, waarin staat wie wat wanneer doet. Wanneer je dit hebt uitgewerkt, informeer je vervolgens een ieder over de planning en prioriteiten - Praat met je collega's of leidinggevende over de doelstellingen die behaald moeten worden en welke prioriteiten jij daarin ziet. Discussieer hierover om inzicht te krijgen in de relevantie van de onderwerpen. Bespreek ook op welke manier de doelstellingen behaald kunnen worden (taakverdelingen).	- Hoe heeft u bepaald of bepaalde zaken prioriteit hadden het afgelopen jaar? Geef hiervan een paar voorbeelden. - Kunt u een voorbeeld geven van een situatie waarin u duidelijke prioriteiten moest stellen? Hoe heeft u dit aangepakt? Welke overwegingen heeft u gemaakt? Wat was het resultaat? - Kunt u een voorbeeld geven waarin u toezicht moest houden op anderen om de deadline te halen? Wat deed u om te zorgen dat de deadline werd gehaald? Hoe is dit afgelopen?



Plannen en organiseren (eigen werk)

Je bepaalt op effectieve wijze doelen en prioriteiten en geeft de benodigde tijd, acties en middelen aan om bepaalde doelen te kunnen bereiken.

<i>onvoldoende</i>	<i>nog te ontwikkelen</i>	<i>normaal / goed</i>	<i>zeer goed / aantoonbaar beter</i>	<i>uitstekend / voorbeeld voor anderen</i>
je werkt chaotisch, pakt te veel zaken aan zonder deze af te werken je verliest het overzicht met betrekking tot te verrichten activiteiten je raakt in paniek	je werkt de zaken in aangeboden volgorde af je houdt de agenda tamelijk consequent bij je overziet de aanvoer van te verrichten activiteiten op korte termijn	je ordent en plant alle te verrichten activiteiten, werkt systematisch en consequent met actielijsten, deelt beschikbare tijd efficiënt in je gebruikt geëigende hulpmiddelen om resultaten tijdig te bereiken je stemt uit te voeren werk en middelen op elkaar af je informeert betrokkenen over de gemaakte planning en eventuele wijzigingen	je stelt prioriteiten in eigen werk je overziet het aanbod van te verrichten uiteenlopende activiteiten en anticipeert hierop je gebruikt alle mogelijke hulpmiddelen om resultaten tijdig te bereiken je evalueert en stelt planning moeiteloos bij indien een situatie dit vraagt, stelt leidinggevende en betrokkene van consequenties op de hoogte	je stelt prioriteiten in eigen werk en maakt planningen op langere termijn je zet alles in werking om de resultaten tijdig te bereiken, rekening houdend met de maximale affectiviteit en efficiency

Tips & trics	STAR-vragen (sollicitatiegesprek)
- Bepaal de samenhang van je werkzaamheden. Noteer activiteiten die vast liggen (reizen, vakanties, congressen, trainingen etc), noteer deadlines van projecten of opdrachten. Plan vaste vergaderdata in. - Neem aan het begin van iedere week je agenda door. Zet alle activiteiten onder elkaar en prioriteer. Plan dan in volgens prioriteit. Hou er ruimte in voor onverwachte zaken. - Maak per dag een actielijst aan het begin of einde. Cluster activiteiten (email, bellen, lezen, gesprekken). - Vink af zodra je iets klaar hebt, zet wat nog niet is gebeurd op de lijst voor de volgende dag.	- Wat waren uw doelstellingen het afgelopen jaar? Wat heeft u gepland en georganiseerd om deze te bereiken? - Heeft u een bepaalde aanpak om zaken te plannen? Hoe ziet deze aanpak er globaal uit? - Kunt u een situatie beschrijven waarbij u uw planning heeft moeten aanpassen omdat er andere zaken doorkruisten? Welke weerstanden kwam u daarbij tegen? Hoe bent u daarmee omgegaan? - Heeft u weleens een planning niet gehaald? Hoe kwam dat en hoe heeft u het opgelost? - Hoe bepaalt u uw prioriteiten?



Probleemoplossend vermogen

Je signaleert problemen, herkent belangrijke informatie, legt verbanden tussen gegevens en spoort mogelijke oorzaken van problemen op. Je stelt de diagnose, bedenkt alternatieve oplossingen en geeft consequenties aan.

<i>onvoldoende</i>	<i>nog te ontwikkelen</i>	<i>normaal/goed</i>	<i>zeer goed / aantoonbaar beter</i>	<i>uitstekend / voorbeeld voor anderen</i>
je herkent niet tijdig dat er sprake is van een probleem je hebt moeite met het vinden van oorzaken, zoekt nauwelijks verder naar nuttige informatie je bedenkt nauwelijks aanpakken en oplossingen voor geconstateerd probleem	je herkent dat er sprake is van een bepaald probleem je vraagt door in het geval van onvoldoende informatie je tracht de oorzaken te doorgronden en stelt bekende oplossingen voor	je herkent in een vroeg stadium dat er sprake is van een bepaald probleem je verzamelt gericht informatie over de achtergronden en oorzaken van het probleem je werkt meerdere oplossingen uit met aangeven van mogelijke consequenties	je integreert diverse bronnen van informatie met betrekking tot oorzaken en achtergronden van complexe problemen je legt verbanden en komt zo tot de juiste diagnose van het probleem je geeft aan welke oplossingen in gegeven situatie de beste zijn	je weet symptomen van oorzaken te onderscheiden van zeer complexe problemen je presenteert nieuwe, frisse en doeltreffende alternatieve oplossingen je creëert draagvlak

Tips & trics	STAR-vragen (sollicitatiegesprek)
- Stel vragen als "waarom", "war, om tot de kern van het probleem te komen. - Zoek alle benodigde informatie bij elkaar voordat je aan het oplossen van het probleem begint. - Maak een lijst van mogelijke oplossingen en criteria waaraan de oplossingen moeten voldoen	- Kunt u een voorbeeld geven van een probleem waar u recent mee geconfronteerd bent. Hoe bent u achter het probleem gekomen? Wat was precies het probleem, de oorzaak? En hoe bent u tot een oplossing gekomen? - Kunt u een voorbeeld geven van een situatie waarin u dingen grondig moest onderzoeken voordat u uitspraak kon doen over een probleem? Wat was uw rol hierin? Hoe heeft u dit aangepakt?



Representativiteit

Je presenteert je gastgericht en netjes, zowel qua gedrag, houding als uiterlijk; je vertoont servicebereidheid om het bezoekers naar hun zin te maken en aan hun wensen tegemoet te komen.

<i>onvoldoende</i>	<i>nog te ontwikkelen</i>	<i>normaal/goed</i>	<i>zeer goed / aantoonbaar beter</i>	<i>uitstekend / voorbeeld voor anderen</i>
je roept weerstand op door uiterlijk, houding en gedragingen je weet niet welke normen er gelden voor persoonlijke presentatie binnen het bedrijf	je roept soms kritiek op door uiterlijk, houding en gedragingen je past in bijzondere situaties je presentatie, gedrag, houding en uiterlijk aan	je presenteert je op correcte wijze; bent vriendelijk en voorkomend je hebt stijl, uitstraling zoals past bij de functie en de gelegenheid je past taal en stijl aan bij wat de situatie, de klant of bezoeker vraagt er zijn geen klachten en/of opmerkingen over uiterlijk, houding en gedragingen	presenteert zich onder alle omstandigheden vriendelijk, aangenaam en correct zet zich in om aan de behoeften van de bezoekers te voldoen, zoekt naar verbeteringen blijft kalm en correct, ook als zich moeilijke situaties voordoen met bezoekers	is onder alle omstandigheden een visitekaartje voor het bedrijf is gefocust op vlotte, efficiënte en persoonlijke service aan bezoekers stelt de bezoekers centraal

Tips & trics	STAR-vragen (sollicitatiegesprek)
- Probeer jezelf te verplaatsen in je klant/bezoeker/... en beschrijf wat de ander zou zien en ervaren in het contact met jou. Wat zou je zelf positief vinden en wat negatief - Deze vraag kun je ook stellen aan een collega of aan de bezoeker/klant in kwestie. Vraag hem/haar om feedback en ontvang deze zonder in discussie te gaan, maar schrijf het voor jezelf op.	- Probeer jezelf te verplaatsen in je klant/bezoeker/... en beschrijf wat de ander zou zien en ervaren in het contact met jou. Wat zou je zelf positief vinden en wat negatief - Deze vraag kun je ook stellen aan een collega of aan de bezoeker/klant in kwestie. Vraag hem/haar om feedback en ontvang deze zonder in discussie te gaan, maar schrijf het voor jezelf op.



Resultaatgerichtheid

Je stuurt jezelf en/of anderen op al dan niet expliciet geformuleerde doelen met het oog op efficiency en effectiviteit.

<i>onvoldoende</i>	<i>nog te ontwikkelen</i>	<i>normaal/goed</i>	<i>zeer goed / aantoonbaar beter</i>	<i>uitstekend / voorbeeld voor anderen</i>
je toont nauwelijks interesse voor resultaat van het eigen handelen je kunt geen prioriteiten stellen, plant niet vooruit om effectief en efficiënt te werk te gaan	je stelt je eigen doelen, werkt redelijk effectief en efficiënt je hebt nog moeite met onderscheid tussen hoofdzaken en bijzaken	je bent slagvaardig, stelt de juiste prioriteiten voor jezelf en/of anderen je zorgt voor de juiste verhouding tussen de te besteden tijd en hoeveelheid en kwaliteit van de te verrichten activiteiten je bewaakt de voortgang en toetst of gestelde doelen worden gerealiseerd je grijpt bij dreigende verstoring in je laat je niet afleiden door irrelevante zaken	je identificeert je met de doelstellingen ten aanzien van je eigen werk en van anderen je vraagt om en geeft feedback, stelt je benaderingen en werkwijzen bij ter wille van effectiviteit en efficiency	je toont ambitie in het realiseren van doelen (eigen en/of van anderen) je durft commitment aan te gaan ten aanzien van minder duidelijk aangegeven doelen, rekening houdend met mogelijke implicaties je werkt uitermate efficiënt en effectief naar het doel toe

Tips & trics	STAR-vragen (sollicitatiegesprek)
- Formuleer doelstellingen en afspraken volgens het SMART principe, zodat ze specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdsgebonden zijn - Zorg dat je concrete en haalbare tussendoelstellingen formuleert op weg naar je einddoel - Vraag jezelf regelmatig af welke resultaten je tot op heden hebt bereikt	- Hoe heeft u uw doelstellingen van de afgelopen periode gepland en heeft u deze ook daadwerkelijk gerealiseerd? Geef voorbeelden. - Heeft u recent meegemaakt dat een geplande activiteit niet het gewenste resultaat had? Wat was de reden voor het niet bereiken van het gewenste resultaat? Hoe kunt u ervoor zorgen dat een dergelijk resultaat een volgende keer wel wordt bereikt? - Wat doet u als de resultaten die u behaalt tegenvallen? Welke acties onderneemt u dan? - Op welke wijze gaat u om met invloeden van buitenaf bij het realiseren van uw doelen?



Samenwerking

Je werkt samen met anderen aan een gemeenschappelijk doel.

<i>onvoldoende</i>	<i>nog te ontwikkelen</i>	<i>normaal/goed</i>	<i>zeer goed / aantoonbaar beter</i>	<i>uitstekend / voorbeeld voor anderen</i>
je bent een individualist, hebt nauwelijks belangstelling voor de omgeving je hebt geen oog voor de werkzaamheden van je collega's binnen de eigen afdeling of een andere afdeling	je bent collegiaal, helpt anderen waar gevraagd je betreft zelf de anderen niet vanzelfsprekend bij de cruciale momenten of vraagt niet om feedback	je betreft anderen waar nodig je stelt je open voor de mening van anderen en vraagt om c.q. geeft goede feedback je maakt collega's attent op mogelijke verbetering/ wijzigingen en geeft achtergrondinformatie je hebt het groeps-/organisatiebelang voorop staan je draagt bij aan een gemeenschappelijk doel, ook wanneer dit niet van direct persoonlijk belang is je helpt op eigen initiatief anderen en vindt dit ook vanzelfsprekend je zoekt bij problemen of fouten naar oplossingen die het gezamenlijke belang dienen, en kunt een brug slaan tussen afdelingen	je denkt mee, hebt een constructieve inbreng je past je rol aan ten dienste van de groep/organisatie je onderneemt de nodige acties zodat een goede binding en samenwerking ontstaat je uit je positief over prestaties van collega's je vraagt mede inzet van anderen bij het aanpakken van problemen of conflicten	je bent een inspirerende collega, toegankelijk en gemakkelijk benaderbaar, denkt gevraagd en ongevraagd constructief mee je bent een goede teamspeler, zet de juiste toon en bent in staat om de brug te slaan je onderkent sterktes en zwaktes van de groep /organisatie en handelt effectief daarnaar

Tips & trics	STAR-vragen (sollicitatiegesprek)
- Help collega's van andere afdelingen / organisatieonderdelen - Zoek het overleg op met directe collega's of bij andere afdelingen om problemen samen op te lossen. - Luister naar de anderen en ga verder met hun voorstellen of ideeën. Denk mee - Ga in op hulp en vraag zelf hulp om gezamenlijke doelen te bereiken - Laat anderen delen in je kennis - Blijf betrokken en meedenken ook als je eigen doelstellingen al zijn bereikt,	- Hoe beleeft u de huidige manier van samenwerken met mensen van uw afdeling/team/ploeg? Hebben zich daarbij weleens problemen voorgedaan? Wat was uw rol daarbij en hoe ging u hiermee om? - Kunt u zich een situatie herinneren waarin u het niet eens was met de werkwijze van uw team/ploeg? Wat heeft u toen gedaan? - Kunt u een voorbeeld geven van een samenwerking die u als prettig / efficiënt hebt ervaren? Wat waren de kenmerken van deze samenwerking?



Slagvaardigheid

Je handelt snel en adequaat wanneer de werksituatie het vereist.

<i>onvoldoende</i>	<i>nog te ontwikkelen</i>	<i>normaal / goed</i>	<i>zeer goed / aantoonbaar beter</i>	<i>uitstekend / voorbeeld voor anderen</i>
je durft bij veranderingen in de werksituatie geen beslissingen ten aanzien van aanpassing van de werkwijze of aanpak te nemen je gaat bij tegenslag bij de pakken neerzitten, onderneemt geen actie	je herkent duidelijke veranderingen in de werksituatie en stelt werkwijzen bij, sterk leunend op de reeds eerder opgedane ervaring je laat je gemakkelijk van je doel afhouden	je herkent veranderingen in de werksituatie en stelt werkwijzen adequaat bij, afhankelijk van omstandigheden je haalt resultaten via andere dan eerder gekozen wegen/ middelen je laat je niet weerhouden van je doel je bent een onafhankelijk denker en neemt initiatief	je reageert direct op veranderende omstandigheden je neemt adequate beslissingen je past snel, maar overwogen met professionele zekerheid aanpak, werkwijze, methodiek aan	je reageert direct op veranderende omstandigheden in een complexe situatie je neemt adequate beslissingen met veel impact op anderen en haalbaarheid van gewenste resultaten

Tips & tricks	STAR-vragen (sollicitatiegesprek)
- Sta periodiek stil bij de factoren die invloed hebben op je werkzaamheden. Leg deze op een start-moment vast en vergelijk nieuwe situaties hiermee. Wat is er veranderd en wat zou gepaste actie zijn. - Hou je doel voor ogen en bezie bij veranderingen of dit effect heeft op de manier waarop je je doel kan bereiken.	- Kunt u een voorbeeld geven van een situatie waarin u snel moest overgaan op actie? Wat was er aan de hand? Wat deed u toen? Hoe liep dit af? - Heeft u onlangs een situatie meegemaakt waarin u merkte dat er veranderingen waren opgetreden die invloed hadden op uw werkzaamheden? Hoe ging u met die veranderingen om? Wat was het resultaat? Zou u dit de volgende keer op dezelfde wijze aanpakken?



Strategisch denken

Je ontwikkelt een helder toekomstbeeld over het bereiken van doelen en vervult behoeften op middel- lange en lange termijn op eigen vak-/verantwoordelijkheidsgebied.

<i>onvoldoende</i>	<i>nog te ontwikkelen</i>	<i>normaal/goed</i>	<i>zeer goed / aantoonbaar beter</i>	<i>uitstekend / voorbeeld voor anderen</i>
je overziet het geheel en samenhangen niet je zit vast aan de eigen modellen en concepten, past deze niet aan de werkelijkheid en ontwikkelingen aan je blijft 'hangen' in problemen en kan geen nieuw toekomstbeeld voor je zien	je denkt (te) modelmatig, abstraheert nog niet voldoende van de werkelijkheid je houdt enigszins rekening met de realiteitswaarde van toe te passen concepten	je denkt conceptueel, abstraheert van werkelijkheid zonder realiteitswaarde uit het oog te verliezen je kunt een realistisch nieuw toekomstbeeld creëren, waarin een aantal problemen zijn opgelost je bedenkt adequate, effectieve maatregelen om dit toekomstbeeld te bereiken	je ontwikkelt een helder raamwerk voor relevante vernieuwing / verandering je legt principes uit, werkt de hoofdlijnen in actieplannen uit je lost collectieve vraagstukken op door samen te denken en te zoeken naar acties/ maatregelen die zorgen dat het nieuwe toekomstbeeld bereikt wordt	je presenteert kansrijke, vertrouwen wekkende kaders voor relevante vernieuwing / verandering je creëert en verkrijgt draagvlak door een overtuigend, vanzelfsprekend karakter van de uitgewerkte actieplannen je schept duidelijkheid en inspireert door middel van toekomstbeeld en de weg ernaar toe. Maakt hiermee een einde aan vruchteloze discussies en zorgt voor focus in het werken

Tips & trics	STAR-vragen (sollicitatiegesprek)
- Bestudeer strategieën en doelen van andere organisaties/afdelingen en denk na over hoe jouw eigen organisatieonderdeel deze zou kunnen inrichten - Probeer creatief te zijn in je denken en denk ver vooruit. Laat je niet belemmeren door onmogelijkheden die op dit moment wellicht aanwezig zijn. Bekijk daarna wat er moet gebeuren om daar te komen	- Wat is uw toekomstbeeld t.a.v. de ontwikkeling binnen uw vakgebied? Hoe bent u tot dit beeld gekomen? - Welke mogelijkheden / kansen heeft u gehad om richting te geven aan uw deel van de organisatie? Op welke manier heeft u deze mogelijkheden geconcretiseerd? Wat was het resultaat?



Stressbestendigheid

Je blijft effectief presteren onder tijdsdruk, bij tegenslag, teleurstelling of tegenspel.

<i>onvoldoende</i>	<i>nog te ontwikkelen</i>	<i>normaal/goed</i>	<i>zeer goed / aantoonbaar beter</i>	<i>uitstekend / voorbeeld voor anderen</i>
je raakt snel in paniek je weet je geen raad in drukke, onbekende situaties, kan nauwelijks omgaan met tegenslag en teleurstelling	je kunt een beperkt aantal dingen tegelijkertijd je laat je soms uit je evenwicht brengen door tegenslag of teleurstelling	je raakt onder druk niet in paniek je blijft zakelijk en kalm in lastige en kritische situaties je blijft gestructureerd werken onder tijdsdruk of wanneer verschillende mensen tegelijk een beroep doen op de dienstverlening je checkt op het laatste moment nog of er foutjes zijn gemaakt	je hebt een nuchtere kijk op zaken zelfs onder de tijdsdruk, bij tegenslag, teleurstelling of tegenspel je raakt bij ernstige storing of fout niet in paniek je neemt verantwoordelijkheid nadat een fout is gemaakt je herstelt je bij tegenslag of pech	je blijft goed functioneren bij langdurige druk, snel veranderende of belastende omstandigheden je bent vasthoudend ondanks het feit dat er van alles tegenzit je hebt een uitermate positief effect in drukte en spanningen op anderen

Tips & trics	STAR-vragen (sollicitatiegesprek)
- Schrijf je werkzaamheden op en noteer wanneer je stress voelt. Probeer dat soort situaties in kaart te brengen, zodat je je daarop voor kunt bereiden. - Probeer stress te voorkomen door uw werk goed te plannen en organiseren - Bereid gesprekken, presentaties en bijeenkomsten altijd goed voor - Verzoek je omgeving om steun en pak irritaties aan - Plan momenten van ontspanning - Durf 'nee' te zeggen	- Kunt u een situatie omschrijven waarin u onder tijdsdruk heeft moeten werken? In hoeverre leed de kwaliteit van uw werk daaronder? Hoe voelde u zich in zo'n situatie? - Waarover heeft u zich het meest opgewonden de laatste tijd? - Kunt u een voorbeeld geven van een situatie waarin u door meerdere partijen/mensen tegelijk werd aangesproken over dringende zaken die u met urgentie zou moeten afhandelen? Hoe ging u hiermee om?



Veiligheidsbewustzijn

Je begrijpt de risico's en beseft het cruciale belang van veiligheid voor jezelf, collega's, de installatie en omgeving en je handelt hier ook naar. Je houdt je met zorg en aandacht aan de regels en voorschriften omtrent veiligheid, orde en netheid en werkt actief mee aan het verbeteren van veiligheidsbewustzijn

<i>onvoldoende</i>	<i>nog te ontwikkelen</i>	<i>normaal/goed</i>	<i>zeer goed / aantoonbaar beter</i>	<i>uitstekend / voorbeeld voor anderen</i>
je houdt je niet aan procedures, voorschriften (pbm's), instructies, regels en/of aanwijzingen je bent onverschillig, laat de werkomgeving onverzorgd achter je hoeft veel aandacht en controle je schat nauwelijks risico's in je spreekt anderen niet aan op onveilig gedrag	je hoeft aandacht en controle om je consequent aan de procedures, voorschriften, instructies, regels en/of aanwijzingen te houden je houdt je werkomgeving schoon en ruimt het op je kunt risico's globaal inschatten je spreekt anderen soms aan op onveilig gedrag	je werkt volgens procedures, voorschriften, instructies, regels en/of aanwijzingen je hoeft niet of nauwelijks controle je voelt je verantwoordelijk voor opgeruimde werkomgeving, voorkomt onnodige vervuiling. je neemt actie om andermans vuil op te (laten) ruimen je hebt oog voor de omgeving om risico's te kunnen inschatten voor je eigen veiligheid en die van anderen. je spreekt anderen aan op onveilig gedrag/ onregelmatigheden je draagt positief bij aan verbeter voorstellen	ook in afwijkende situaties werk je in de geest van de voorschriften je doet last minute risico-analyses je draagt het verantwoordelijkheidsgevoel voor veiligheid en een opgeruimde werkomgeving over op collega's je stelt verbeteringen voor bij onveilige situaties of voor werkinstructies / procedures	je neemt zelf pro-actief maatregelen om risico's te verminderen / weg te halen je kunt collega's op constructieve manier begeleiden en controleren je signaleert en overtuigt in gedragsverandering bij onveilige situaties

Tips & tricks	STAR-vragen (sollicitatiegesprek)
- Wanneer je niet op de hoogte bent van de procedures/instructies, zorg dan dat je deze kennis opdoet, zodat je weet wat er verwacht wordt in betreffende situatie(s) - Wanneer je ziet dat een collega of ander zich onveilig gedraagt of zich in een onveilige situatie bevindt, spreek hem/haar daar dan op aan. Oefen dit soort situaties eventueel met een collega of je leidinggevende. - Kijk voordat je aan je werkzaamheden begint, goed naar de werksituatie en schat de risico's in. Wanneer je niet zeker weet hoe je de situatie moet inschatten, roep dan de hulp van een collega of leidinggevende in. - Denk na over hoe je bepaalde zaken zou kunnen verbeteren waar je in de praktijk mee geconfronteerd wordt. Bespreek dit ook met collega's en/of anderen.	- Bent u wel eens geconfronteerd met een onveilige situatie voor uzelf of anderen? Wat was uw rol? Wat deed u toen? Wat was het resultaat? - Heeft u wel eens iemand onveilig zien handelen? Wat was uw relatie tot die persoon? Wat deed u toen? Hoe werd er gereageerd? - Kunt u een voorbeeld geven van een situatie waarin u zich niet gehouden heeft aan bepaalde procedures? Waarom niet? Wat was het effect? Hoe zou u hier in de toekomst mee om gaan? - Spreekt u andere mensen aan op onveilig gedrag? Kunt u een voorbeeld geven waarin dit is gebeurd? - Heeft u weleens een situatie meegemaakt waarbij u, voordat u startte met uw werkzaamheden, zag dat er een risico bestond? Wat deed u toen en waarom deed u dat?



Visie

Je concentreert je op hoofdlijnen van de gang van zaken, hebt een beeld van de toekomstige ontwikkelingen en brengt deze (op een vernieuwende wijze) samen in het lange termijn beleid.

<i>onvoldoende</i>	<i>nog te ontwikkelen</i>	<i>normaal/goed</i>	<i>zeer goed / aantoonbaar beter</i>	<i>uitstekend / voorbeeld voor anderen</i>
je hebt onvoldoende zicht op de toekomst je bent georiënteerd op de dagelijkse praktijk en laat je hierdoor leiden	je werkt aan doelen en plannen op de langere termijn je kunt moeilijk afstand nemen van de dagelijkse praktijk en de problemen die zich daarbinnen voordoen je volgt ontwikkelingen en relateert deze op niet volledig voldragen en coherente wijze aan de beleidsmatige consequenties	je hebt een brede blik, overziet het geheel, weet afwijkende en kritische situaties juist (aard, omvang, consequenties) in te schatten je schetst een helder beeld van de toekomst van de afdeling/ organisatie, gerelateerd aan ontwikkelingen en trends je geeft duidelijk aan welke lange termijn doelen bereikt moeten worden en welke weg gevolgd moet worden	je geeft op inspirerende wijze beleidsmatige richtingen aan je legt meer het accent op de toekomstige mogelijkheden dan bij de problemen van vandaag, geeft de grote lijnen aan je schetst een coherent, overdraagbaar beeld van de toekomst van de afdeling/organisatie, gerelateerd aan ontwikkelingen en trends	je inspireert door trefzekere toekomstbeelden van de afdeling/organisatie je bent bevlogen je draagt de lange termijn boodschap krachtig en overtuigend over je hebt goed zicht op trends en ontwikkelingen en ziet de consequenties daarvan voor het werk en de organisatie

Tips & trics	STAR-vragen (sollicitatiegesprek)
- Vertaal belangrijke trends en ontwikkelingen in concrete acties en plannen - Maak tijd vrij om na te denken over toekomstige trends en ontwikkelingen in de markt en de implicaties voor de organisatie of je werkzaamheden - Staar niet blind op dagelijkse werkzaamheden en problemen, geef de grote lijnen voor de toekomst aan - Praat regelmatig met collega's over de lange termijnvisie van de organisatie	- Wat is uw visie over de ontwikkelingen op uw vakgebied? Wat zijn concrete mogelijkheden voor de toekomst? - Kunt u een voorbeeld geven van een situatie waarbij u duidelijk rekening heeft gehouden met de ontwikkelingen op de langere termijn? Met welke factoren heeft u rekening gehouden?



Zelfstandigheid

Je start actie op en handelt deze af zonder hulp van anderen.

<i>onvoldoende</i>	<i>nog te ontwikkelen</i>	<i>normaal/goed</i>	<i>zeer goed / aantoonbaar beter</i>	<i>uitstekend / voorbeeld voor anderen</i>
je vraagt vaak hulp, hebt bijsturing, controle en extra aanwijzingen nodig je plant en organiseert eigen werk onvoldoende	je voert routinematige zaken zonder hulp en bijsturing uit je deelt je eigen werk redelijk doelmatig in	je voert reguliere taken zonder hulp en bijsturing uit je vraagt zelf in moeilijke, onbekende situaties ondersteuning van de leidinggevende	je voert alle taken zonder hulp en bijsturing uit (binnen gegeven werkkaders) je werkt uiterst planmatig en doelmatig, zelfs onder druk en in moeilijke situaties je herkent tijdig de noodzaak van het raadplegen van anderen	je lost onder moeilijke omstandigheden de zaken op (binnen gegeven werkkaders) je weet waar de grenzen van het eigen kunnen liggen

Tips & trics	STAR-vragen (sollicitatiegesprek)
- Probeer, voordat je om hulp vraagt, eerst zelf na te denken over de manier waarop je de zaak zou aanpakken. Schrijf dit op. Vergelijk dit eventueel met de manier waarop je het aanpakt nadat je de hulp van een ander hebt ingeroepen - Wanneer je twijfelt over hetgeen je hebt opgeschreven, bespreek dit met je leidinggevende. Herhaal dit waar nodig, maar probeer telkens om zelf de aanpak uit te denken en toe te passen.	- Doet u wel eens werk waarin het niet precies duidelijk is wat er moet gebeuren? Hoe pakt u dat aan? - Geef een voorbeeld van een situatie waarin u het voortouw hebt genomen, zonder daarvoor eerst uitgebreid goedkeuring te vragen. Wat was de reactie van uw leidinggevende hierop?



Overzicht Definities

Aanpassingsvermogen

Je blijft doelmatig handelen door je aan te passen aan veranderde omstandigheden, taken, verantwoordelijkheden en/of mensen.

Accuratesse

Je werkt nauwkeurig en zorgvuldig, met oog voor details, gericht op het voorkomen van (slordige) fouten.

Analytisch vermogen

Je onderscheidt hoofd- en bijzaken en je dringt door tot de kern van het probleem. Je voorziet wat mogelijke consequenties zijn van de te ondernemen stappen.

Besluitvaardigheid

Je neemt beslissingen door middel van het ondernemen van acties of je legt je vast door middel van het uitspreken van meningen.

Bouwen en onderhouden van relaties

Je krijgt zaken voor elkaar door anderen weloverwogen te benaderen, (functionele) relaties op te bouwen, te onderhouden en te benutten.

Communicatie (verbaal en non-verbaal)

Je communiceert doeltreffend, rekening houdend met niveau van partijen waarmee je communiceert.

Creativiteit

Je komt met originele oplossingen voor problemen die met het werk verband houden. Je bedenkt nieuwe werkwijzen ter vervanging van bestaande, stelt vanzelfsprekendheden ter discussie en gaat traditionele tendensen tegen.

Efficiency van het werk

Je zet je actief in voor de realisatie van de gestelde taken en opdrachten om realistische prestatie of output conform de gestelde eisen te leveren.

Expertise / vakkennis

Je voegt betekenis toe aan informatie in een bepaalde werksituatie; ontwikkelt en verdiept kennis op bepaald aandachtsgebied en vertaalt de consequenties voor de eigen organisatie.

Initiatief

Je bent gericht op het overgaan tot handelen, tot het ondernemen van acties vanuit je eigen kracht en je wacht niet langer (op anderen) dan noodzakelijk is.

Integriteit

Je handhaaft eerlijk, betrouwbaar en respectvol gedrag naar anderen binnen en buiten de organisatie

Inzet / betrokkenheid

Je pakt opdrachten en taken op, toont betrokkenheid, enthousiasme en goede wil om gestelde doelen te bereiken. Je laat zien niet tevreden te zijn met een gemiddelde prestatie.

Klantgerichtheid (Customer services/ Sales)

Je kunt behoeften en belangen van de omgeving/ klanten (intern en extern) herkennen, onderzoeken en hiermee in het handelen rekening houden. Je bent gericht op een lange termijn relatie met de klant door het aanbieden van de juiste dienstverlening en service oplossingen die aansluiten bij de klantwensen. Je onderkent de invloed en gevolgen van eigen beslissingen of activiteiten op de relatie met de klant.

Klantgerichtheid

Je stemt je eigen inspanningen af op de behoeften en wensen van interne en/of externe klanten.

Kwaliteitsbewustzijn

Je behaalt constante kwaliteit, detecteert problemen, stuurt bij binnen de toegestane normen. Je anticipeert op problemen, herkent verborgen gebreken.

Leervermogen

Je bent bereid en kan nieuwe informatie en ideeën in je opnemen, effectief toepassen in de organisatie en met anderen delen.

Leiderschap

Je geeft richting en sturing aan anderen om een beoogd doel/resultaat te bereiken (waaronder o.m. veiligheidsbewustzijn)

Leidinggeven (operationeel, taakgericht)

Je stuurt anderen aan in het kader van hun werkvervulling en realisatie van vastgestelde resultaten.

Marktgerichtheid

Je laat blijken goed op de hoogte te zijn van ontwikkelingen in de markt en benut deze kennis effectief voor de eigen organisatie.

**Ondernemerschap**

Je zoekt proactief naar mogelijkheden om jouw werkdoelen te behalen. Je kunt kansen signaleren, ernaar handelen en daarbij durf je risico's te nemen.

Overtuigingskracht en beïnvloeding

Je kunt anderen overhalen om hun gedachten, plannen, overtuigingen, standpunten, visies of gedrag aan te passen in de gewenste richting, en hen meekrijgen voor je eigen standpunt, idee of plan.

Overzicht

Je overziet situaties en processen in tijd, onderkent problemen en pakt deze systematisch aan met oog voor de consequenties.

Plannen en organiseren

Je bepaalt op effectieve wijze doelen en prioriteiten en je geeft de benodigde tijd, acties en middelen aan om bepaalde doelen te kunnen bereiken.

Plannen en organiseren (eigen werk)

Je bepaalt op effectieve wijze doelen en prioriteiten en geeft de benodigde tijd, acties en middelen aan om bepaalde doelen te kunnen bereiken.

Probleemoplossend vermogen

Je signaleert problemen, herkent belangrijke informatie, legt verbanden tussen gegevens en spoort mogelijke oorzaken van problemen op. Je stelt de diagnose, bedenkt alternatieve oplossingen en geeft consequenties aan

Representativiteit

Je presenteert je gastgericht en netjes, zowel qua gedrag, houding als uiterlijk; je vertoont servicebereidheid om het bezoekers naar hun zin te maken en aan hun wensen tegemoet te komen

Resultaat gerichtheid

Je stuurt jezelf en/of anderen op al dan niet expliciet geformuleerde doelen met het oog op efficiency en effectiviteit

Samenwerking

Je werkt samen met anderen aan een gemeenschappelijk doel

Slagvaardigheid

Je handelt snel en adequaat wanneer de werksituatie het vereist.

Strategisch denken

Je ontwikkelt een helder toekomstbeeld over het bereiken van doelen en vervult behoeften op middel- lange en lange termijn op eigen vak-/verantwoordelijkheidsgebied.

Stress bestendigheid

Je blijft effectief presteren onder tijdsdruk, bij tegenslag, teleurstelling of tegenspel.

Veiligheidsbewustzijn

Je begrijpt de risico's en beseft het cruciale belang van veiligheid voor jezelf, collega's, de installatie en omgeving en je handelt hier ook naar. Je houdt je met zorg en aandacht aan de regels en voorschriften omtrent veiligheid, orde en netheid en werkt actief mee aan het verbeteren van veiligheidsbewustzijn.

Visie

Je concentreert je op hoofdlijnen van de gang van zaken, hebt een beeld van de toekomstige ontwikkelingen en brengt deze (op een vernieuwende wijze) samen in het lange termijn beleid.

Zelfstandigheid

Je start actie op en handelt deze af zonder hulp van anderen.