

Expert Ontwikkel Rapportage (BETA)

Inhoudsopgave:

Inleiding	3
TMA Competentie analyse	4
Aandacht voor details	5
Klantgerichtheid	8
Plannen en organiseren	11
Prestatiemotivatie	14
Vasthoudendheid	17

De competentie ontwikkel rapportage is met name bedoeld voor de TMA adviseur die een kandidaat dient te begeleiden in zijn of haar ontwikkeling. Hieronder staan de belangrijkste componenten van de rapportage die weergegeven worden indien de betreffende analyses door de kandidaat zijn afgerond.

Ontwikkelbaarheid van competenties

De competentie ontwikkel rapportage geeft inzicht in de ontwikkelbaarheid van de geselecteerde competenties indien een Talenten Motivatie Analyse (TMA) is gedaan door de kandidaat. De ontwikkelbaarheid is afhankelijk van de scores op de Talenten van de kandidaat zoals deze vloeien uit de TMA. Er wordt per competentie aangegeven of de betreffende competentie makkelijk, redelijk of moeilijk ontwikkelbaar is. Dit betekent dus niet of een competentie daadwerkelijk wel of niet ontwikkeld is maar geeft alleen aan of de betreffende competentie wel of niet in lijn ligt met de persoonlijkheid van de kandidaat. Het kan dus zijn dat er voor een bepaalde competentie wordt aangegeven dat deze moeilijk te ontwikkelen is maar door interventies of opgedane ervaring kan de betreffende competentie toch goed ontwikkeld zijn. Visa versa kan ook het geval zijn, makkelijk ontwikkelbaar maar matig ontwikkeld. In dat laatste geval geeft het aan dat het vaak zin heeft om te investeren in ontwikkeling van de betreffende competentie. In de het volgende overzicht staat de betekenis van de indicatie scores.

Indien indicatie score op de competentie:	Dan is de ontwikkelbaarheid van de competentie
Groter of gelijk dan 7	Makkelijk
Groter of gelijk dan 4 maar kleiner dan 7	Redelijk
Kleiner dan 4	Moeilijk

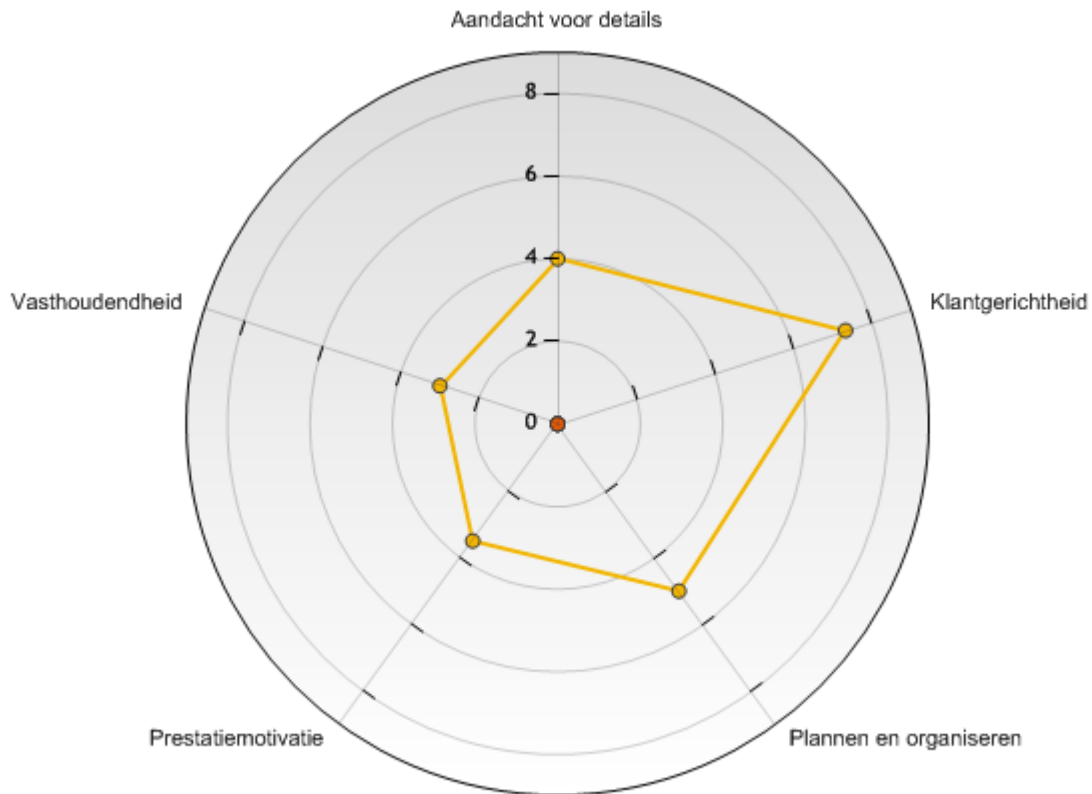
Ten aanzien van een aantal competenties kan geen indicatie worden gegeven op basis van de TMA. In dat geval wordt er vermeldt dat er geen indicatie voor de ontwikkelbaarheid van de betreffende competentie mogelijk is.

Ontwikkelingsniveau competenties

Daarnaast geeft de competentie ontwikkel rapportage inzicht in hoeverre de omgeving, zoals leidinggevende, collega's, medewerkers en klanten de kandidaat vindt acteren op bepaalde competenties indien er een competentie feedback analyse (360° feedback of 90°) of competentie beoordeling is uitgevoerd op een competentieprofiel. De omgeving geeft als ware het ontwikkelingsniveau van de gemeten competenties weer. Indien een competentieprofiel vaker in kaart is gebracht voor een kandidaat via verschillende metingen zullen de grafieken van de verschillende metingen (maximaal laatste 3) worden getoond. Hiermee kan gekeken worden of er verschillen zijn tussen de metingen en kan er bepaald worden of in de ogen van de omgeving er groei of stagnatie plaatsvindt bij de betreffende competentie.

Ontwikkelactiviteiten en coachingsadviezen

Per competentie worden er vervolgens ontwikkelactiviteiten en coachingsadviezen gegeven die u kunt gebruiken of vermelden bij het ontwikkelgesprek met de kandidaat.



Competentie	Score	Ideaal	GAP	Mate van Belang
Aandacht voor details	4	nvt	0	nvt
Klantgerichtheid	7.3	nvt	0	nvt
Plannen en organiseren	5	nvt	0	nvt
Prestatiemotivatie	3.5	nvt	0	nvt
Vasthoudendheid	3	nvt	0	nvt

Functie:
Demo Model 16/4/2009

Omschrijving

Consistent en effectief kunnen omgaan met detailinformatie.

Ontwikkelbaarheid van de competentie

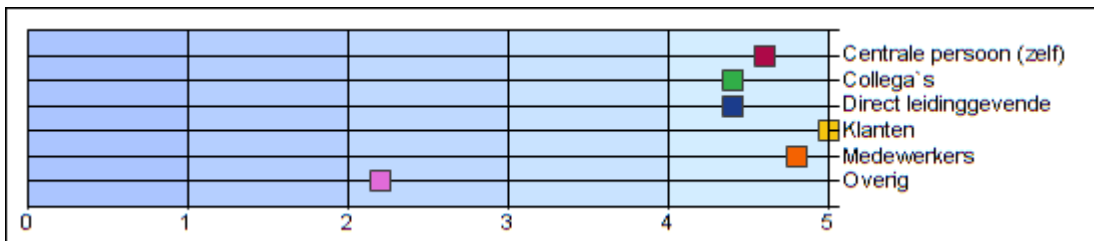
Indicatie score: 4

Redelijk ontwikkelbaar

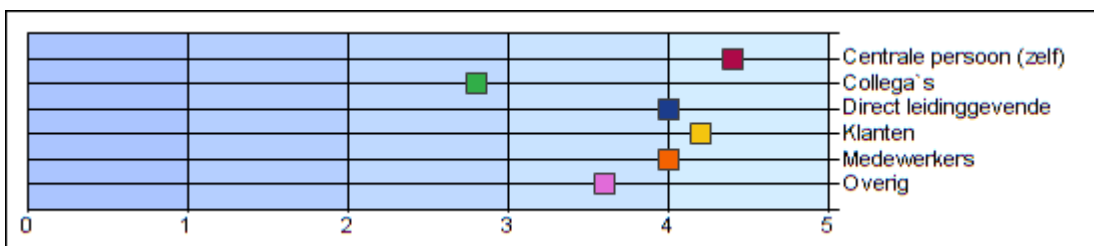
Talenten	Score	Weging	Inverse
Orde en structuur	4	1	Nee

Ontwikkelingsniveau competenties

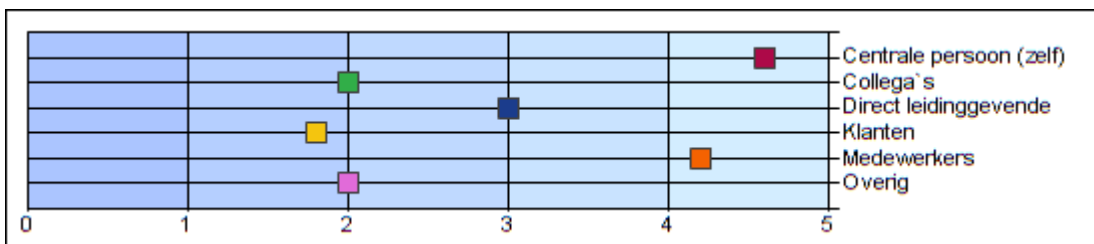
Competentie analyse van: 17 april 2009



Competentie analyse van: 17 maart 2009



Competentie analyse van: 17 februari 2009



Ontwikkelactiviteit

Neem de tijd voor uw probleem, de details bepalen het succes van uw werk.

Bekijk werk van anderen en probeer onnauwkeurigheden op te sporen.

Bekijk uw vraagstuk, ga even pauzeren en bekijk het daarna weer.

Blijf vooral nauwkeurig werken als u onder druk wordt gezet.

Kijk de kunst van het netjes werken van een collega af.

Coachingadvies

Zorg voor een leersituatie waarin fouten maken geen probleem is.

Kijk met uw kandidaat of zijn werk zonder fouten is uitgevoerd en probeer de kandidaat zelf een oplossing te laten bedenken hoe het een volgende keer beter zou kunnen.

Geef uw kandidaat de tijd om zorgvuldiger te werken, zorg dat hij geen druk voelt om het werk snel af te maken.

Laat uw kandidaat onderzoeken wat het belang van details in zijn werk is en wat gevolgen van onzorgvuldigheid kunnen zijn.

Kijk samen met uw kandidaat of er een patroon in het soort nauwkeurigheidfouten zit.

Omschrijving

De wensen en behoeften van de klant onderzoeken en hiernaar handelen, rekening houdend met de kosten en baten voor de eigen organisatie.

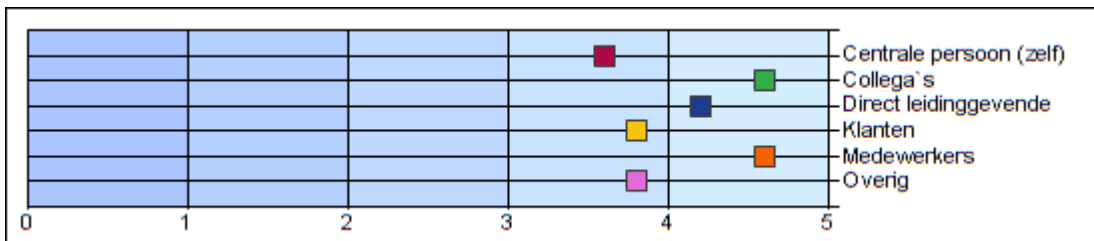
Ontwikkelbaarheid van de competentie

Indicatie score: 7.33
Makkelijk ontwikkelbaar

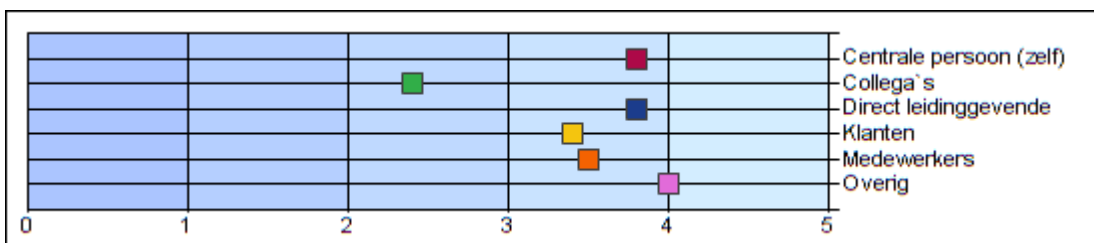
Talenten	Score	Weging	Inverse
Hulpvaardigheid	9	1	Nee
Sociabiliteit	9	1	Nee
Sociale empathie	4	1	Nee

Ontwikkelingsniveau competenties

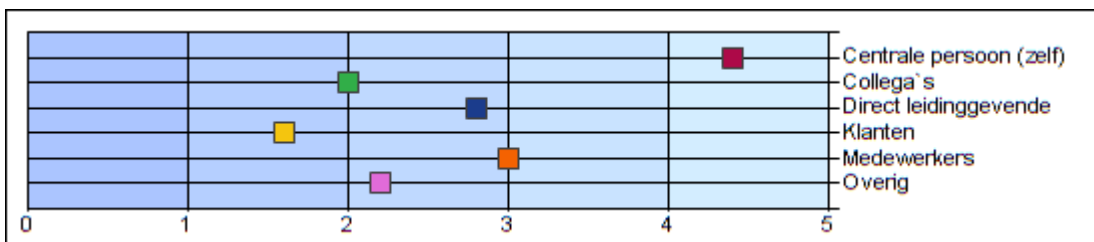
Competentie analyse van: 17 april 2009



Competentie analyse van: 17 maart 2009



Competentie analyse van: 17 februari 2009



Ontwikkelactiviteit

Wees duidelijk over wat u voor de klant kunt betekenen.

Informeer uw klant wat u gaat doen.

Beloof minder dan u waarmaakt (underpromise en overdeliver).

Wees duidelijk over uw dienstverlening.

Vraag klanten wat ze van u verwachten en vraag ze ook na de dienstverlening of ze tevreden zijn.

Probeer de verwachtingen van klanten te overtreffen.

Coachingadvies

Zorg dat de kandidaat eens nadenkt over hoe hij een klant nog beter van dienst kan zijn en bespreek die ideeën met hem. Vraag vooral door om de verbeteringen specifiek te krijgen.

Zorg dat de kandidaat een plan maakt waarin staat welke klanten hij de komende periode gaat bezoeken, wat het doel van het bezoek is en hoe hij het wil aanpakken. Laat hem daarbij in de schoenen van de klant gaan staan om te bekijken hoe hij klantgerichter kan zijn. Bespreek dit plan met hem. Verplaatst hij zich genoeg in de situatie van de klant en weet hij genoeg van de klant? Laat hem zijn ideeën eventueel met zijn collega's bespreken, voordat hij naar de klant gaat. Laat hem het plan uitvoeren en daarbij nagaan of zijn aannames klopten, door goed door te vragen en goed te luisteren. Bespreek het na afloop met hem.

Speel een situatie na van een lastige klant met een klacht en kijk hoe uw kandidaat hierop reageert. Geef na afloop feedback. Luistert hij goed? Toont hij begrip? Probeert hij de klacht op te lossen? Geeft hij aan dat hij alles zal doen om herhaling te voorkomen en zegt hij ook wat hij daarvoor zal gaan doen? Licht toe dat de klant altijd centraal staat.

Laat hem zich realiseren dat het de klant is die uiteindelijk de organisatie laat draaien en daarom een centrale plek in zijn denken verdient.

Zorg dat uw kandidaat goed naar zijn klanten luistert. Confronteer hem ermee als hij niet goed naar u luistert en leg een parallel met klantrelaties.

Maak uw kandidaat duidelijk dat het belangrijk is te weten wat de verwachtingen van klanten zijn en dat hij beter minder belooft naar klanten en meer waarmaakt dan andersom (underpromise en overdeliver).

Omschrijving

Doelen en prioriteiten bepalen en benodigde acties, tijd en middelen aangeven om deze doelen te verwezenlijken.

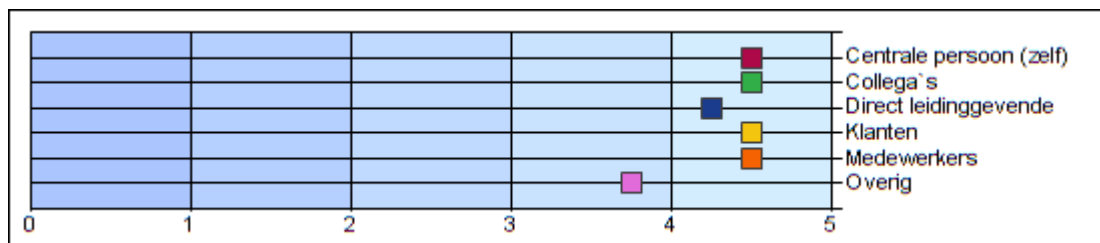
Ontwikkelbaarheid van de competentie

Indicatie score: 5
Redelijk ontwikkelbaar

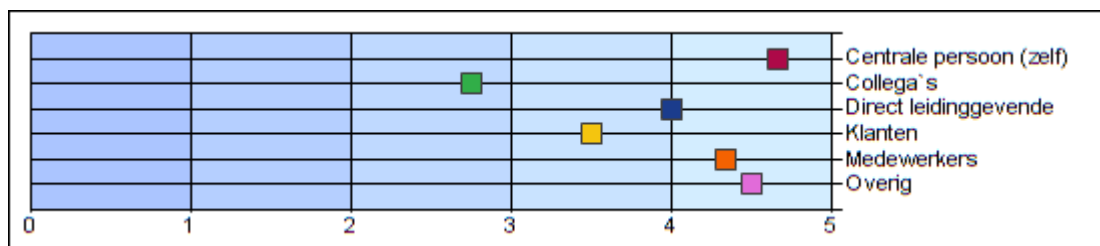
Talenten	Score	Weging	Inverse
Doelgerichtheid	6	1	Nee
Orde en structuur	4	1	Nee

Ontwikkelingsniveau competenties

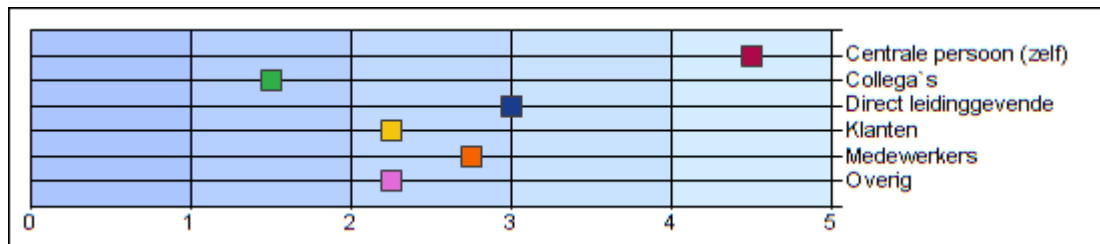
Competentie analyse van: 17 april 2009



Competentie analyse van: 17 maart 2009



Competentie analyse van: 17 februari 2009



Ontwikkelactiviteit

Leg de volgorde van activiteiten vast waarin ze moeten worden uitgevoerd (lange termijn).

Houd in uw planning rekening met onvoorziene omstandigheden.

Maak haalbare plannen en informeer uw medewerkers over de deadlines.

Leg afspraken vast.

Stel zaken niet onnodig uit.

Coachingadvies

Laat de kandidaat bijhouden of zijn tijdschema's van activiteiten kloppen. Ga samen na waar het klopte en waar het langer duurde en hoe dat kwam.

Zorg dat uw kandidaat 360° feedback vraagt aan medewerkers of collega's. Hoe vinden zij dat hij plant en organiseert? Wat vinden zij goed gaan en wat zijn eventuele ontwikkelpunten? Bespreek het rapport met hem.

Ga samen met uw kandidaat na wat hij te leren heeft op het gebied van plannen en organiseren van zijn eigen werk en, indien van toepassing, het werk van anderen.

Zorg dat uw kandidaat zijn taken (of een omvangrijke taak) plant en laat hem toelichten hoe hij deze taak gaat uitvoeren. Spreek dit met hem door. Vraag naar prioriteiten, ingeschatte tijd, kosten, te delegeren taken en dergelijke.

Laat uw kandidaat doelstellingen over een langere tijdperiode formuleren. Zorg ervoor dat hij vervolgens aangeeft waar de prioriteiten liggen en laat hem op basis hiervan een planning maken.

Omschrijving

Hoge eisen stellen aan de eigen prestatie, laten zien geen genoegen te nemen met een gemiddelde prestatie.

Ontwikkelbaarheid van de competentie

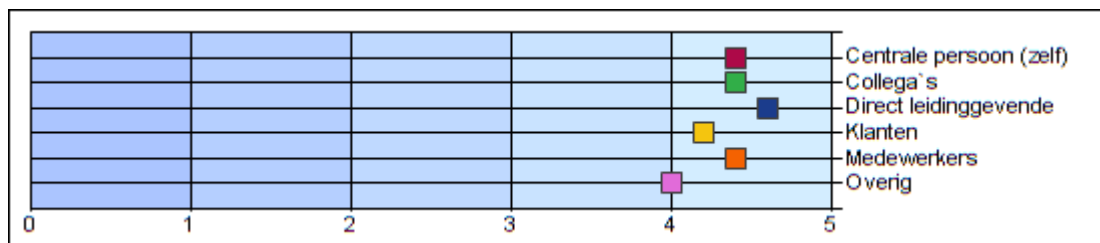
Indicatie score: 3.5

Redelijk ontwikkelbaar

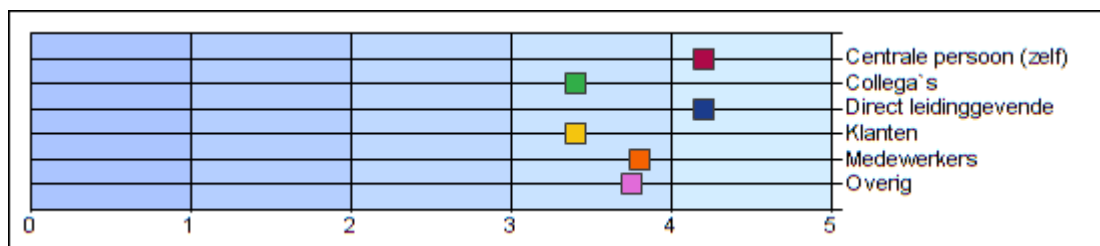
Talenten	Score	Weging	Inverse
Ambitie en uitdaging	3	1	Nee
Energie	4	1	Nee

Ontwikkelingsniveau competenties

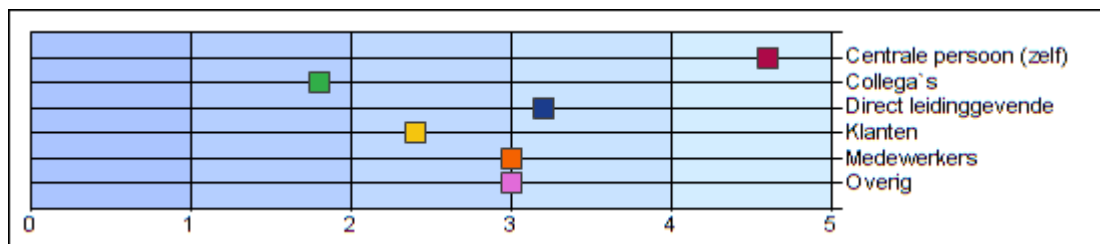
Competentie analyse van: 17 april 2009



Competentie analyse van: 17 maart 2009



Competentie analyse van: 17 februari 2009



Ontwikkelaactiviteit

Zie een probleem als een uitdaging.

Bedenk situaties waarin u kansen niet heeft gegrepen.

Ga na of u wel het werk doet dat het best bij u past door middel van een TMA Beroepenanalyse.

Bespreek met uw leidinggevende of u meer verantwoordelijkheid in uw werk kunt krijgen.

Stel uitdagende doelstellingen voor uzelf.

Kijk bij welke aspecten van uw werk uw motivatie het hoogst is.

Coachingadvies

Ga na wat de normen van de kandidaat zijn voor de kwaliteit en kwantiteit van het werk.

Zorg voor SMART-Resultaatafspraken over het werk met de kandidaat en bespreek tussentijds de voortgang.

Zorg dat uw kandidaat taken naar zich toe trekt waar hij enthousiast over is, zodat het werk aantrekkelijk voor hem blijft.

Zorg dat uw kandidaat kansen benut om ervaringen uit te wisselen van interessante toepassingen of concepten te delen met collega's binnen en buiten de organisatie.

Informeer bij uw kandidaat welke competenties hij graag wil inzetten in zijn werk en welke nieuwe taken zijn specifieke interesse hebben.

Ga na wat de normen van uw kandidaat zijn voor de kwaliteit en kwantiteit van zijn werk. Ligt hier misschien het probleem van een lagere motivatie?

Omschrijving

Volhardend zijn en bij tegenslag vasthouden aan de ingezette koers.

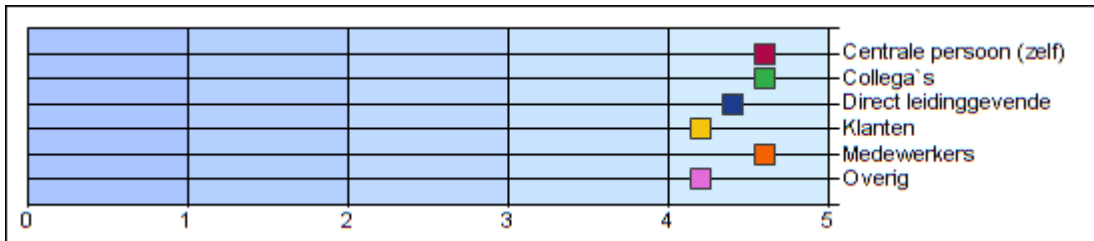
Ontwikkelbaarheid van de competentie

Indicatie score: 3
Moeilijk ontwikkelbaar

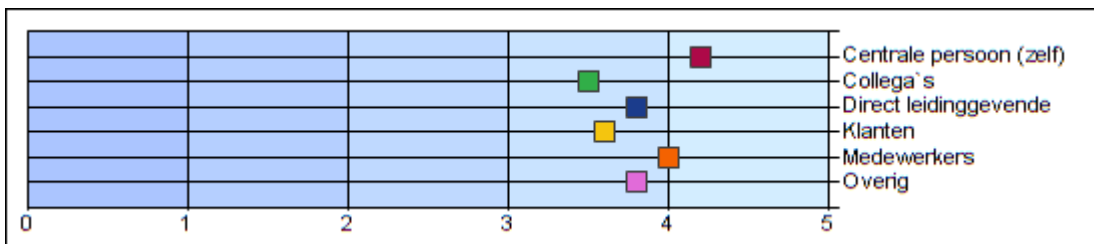
Talenten	Score	Weging	Inverse
Volharding	3	1	Nee

Ontwikkelingsniveau competenties

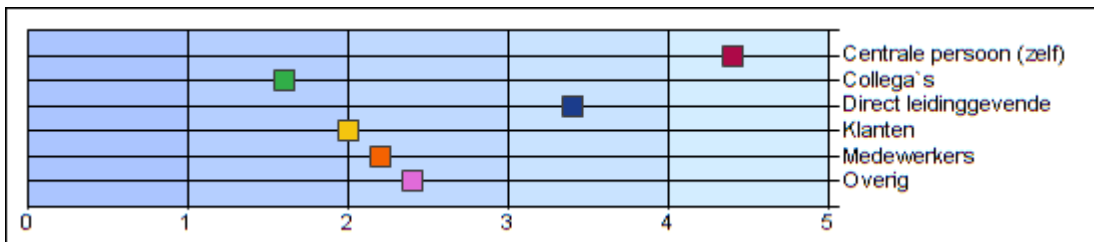
Competentie analyse van: 17 april 2009



Competentie analyse van: 17 maart 2009



Competentie analyse van: 17 februari 2009



Ontwikkelaactiviteit

Probeer realistisch te zijn in uw planning.

Houd in de gaten of uw doel nog reëel en bereikbaar is.

Wees beducht op tegenstand. Wees beducht op tegenstand.

Realiseer u dat er meer manieren zijn om uw doel te bereiken.

Probeer juist door te gaan op de momenten dat u het niet meer ziet zitten.

Coachingadvies

Zorg dat de kandidaat zich goed voorbereidt op weerstanden of complicaties van anderen.

Zorg dat de kandidaat, zodra hij op wil geven, het nog even volhoudt. Zoek vervolgens met hem naar mogelijkheden om het doel toch te bereiken.

Onderzoek met uw kandidaat een recente situatie waarin een doel ondanks weerstanden en tegenslagen toch bereikt moest worden en uiteindelijk door hem bereikt is. Hoe was zijn opstelling toen? Wat is de reden dat het toen wel lukte?

Zorg dat uw kandidaat ten aanzien van een doel een aantal redenen noteert die helpen en een aantal redenen die tegenwerken. Laat hem een manier zoeken om constructief met de tegenwerkende motieven om te gaan.

Ga samen met uw kandidaat oefenen om doelen in Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden (zogenaamde SMART doelen) te definiëren.