

Competentierapport

Jorge Borges

Kandidaatcode	RBBCN
Invoerdatum	07 januari 2013
Afdeling	Online Talent Manager
Functie	Programmer / Random Answers

Inleiding

In dit rapport staan de resultaten van de competentiemeting die u heeft gedaan. Dit rapport geeft aan in welke mate u vindt dat u het gedrag (dat bij de geselecteerde competenties hoort) in uw werk laat zien.

De competenties

Competentieprofiel: Klantenservice medewerker

Hierbij horen de volgende competenties:

Schriftelijke taalvaardigheid	Ideeën en meningen in begrijpelijke taal en goed gestructureerd op schrift stellen (goede opbouw, zinsbouw, interpunctie en spelling). Redactionele en stilistische vaardigheid.
Overtuigingskracht	Gedrag dat er op gericht is anderen te overtuigen van een bepaald standpunt en instemming te krijgen met bepaalde plannen, ideeën of producten.
Resultaatgerichtheid	Acties en beslissingen richten op het daadwerkelijk realiseren van beoogde resultaten.
Empathie	In het contact laten merken de gevoelens, houding en motivatie van anderen te onderkennen en daarvoor open te staan. De eigen invloed op anderen begrijpen en er rekening mee houden.
Klantgerichtheid	Onderzoeken van wensen en behoeften van klanten (interne en externe) en hiernaar handelen. De klant centraal stellen zonder het eigen zakelijk belang te kort te doen.
Flexibel gedrag	Als zich problemen of kansen voordoen de eigen gedragsstijl veranderen om een gesteld doel te bereiken.
Luisteren	Belangrijke boodschappen oppikken uit mondelinge communicatie. Aandacht en ruimte geven aan gesprekspartners.
Kwaliteitsgerichtheid	Hoge eisen stellen aan de kwaliteit van het eigen werk. Zorgvuldigheid en aandacht waarmee een taak wordt uitgevoerd uitgedrukt in termen van het aantal gemaakte fouten of de ernst ervan.
Mondelinge communicatie	Meningen, ideeën en gecompliceerde zaken in begrijpelijke taal kunnen duidelijk maken.

De scores




De scores op de competenties worden als volgt weergegeven:

Score	Beschrijving
0	Geheel niet
1	Weinig
2	Regelmatig
3	Sterk
4	Zeer sterk

Bij elke competentie wordt een totaalscore getoond. Daarna wordt aangegeven uit welke subscores deze is opgebouwd.

Uitleg symbolen

Bij de scores wordt gebruik gemaakt van enkele symbolen:

-  Kader (in stippellijn): dit is de ideaalscore zoals deze is gedefinieerd voor dit functieprofiel.
-  Vraagteken: de beoordelaar heeft gekozen voor de optie 'weet niet' en heeft hiermee geen score op het genoemde gedrag gegeven.
-  Uitroepteken: Let op, deze score is mogelijk minder betrouwbaar omdat een of meerdere beoordelaars geen score hebben gegeven maar voor de optie 'weet niet' hebben gekozen.

Beoordelaars

Om de meting meer objectief te maken zijn er ook enkele beoordelaars uitgenodigd. Ook zij hebben aangegeven in welke mate zij vinden dat u het gedrag vertoont dat bij de geselecteerde competenties hoort.

Jorge Borges	Zelf
Charles Barkley	Manager
Gary Busey	Collega
Mary Tyler-Moore	Collega
George Jetson	Medewerker
Phillip Morris	Medewerker
Arnold van de Kamp	Medewerker
Hank Toomy	Overig
Marcus Aurelius	Psycholoog

Samenvatting scores

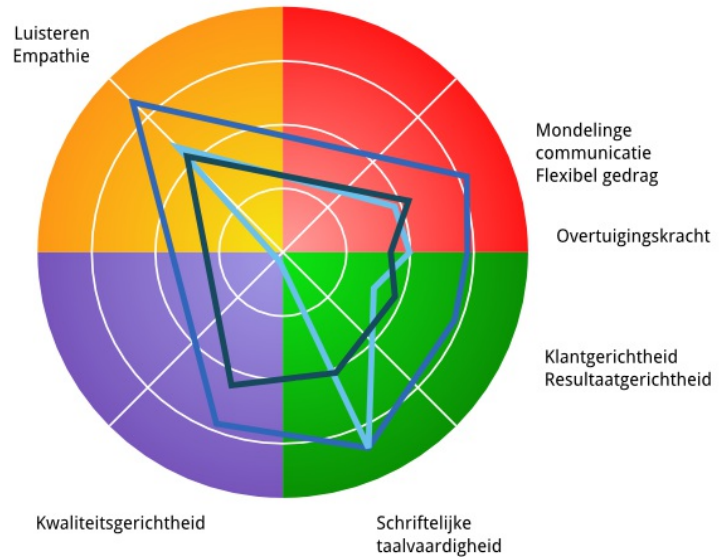
Onderstaande scoretabel is een samenvatting van de gemiddelde competentiescores van u en uw beoordelaars.

Als er op een competentie een verschil van meer dan 0,7 punten bestaat tussen uw zelfbeoordeling en de beoordeling van uw beoordelaar is deze gearceerd.

	Zelf	Manager	Collega	Collega	Medewerker	Medewerker	Medewerker	Overig	Psycholoog
Schriftelijke taalvaardigheid	2.8	1.8	1.2	2.0	1.6	1.2	1.4	1.8	1.8
Overtuigingskracht	2.0	1.0	2.2	1.4	1.4	1.4	1.4	1.2	1.8
Resultaatgerichtheid	?	0.8	1.4	1.8	3.2	0.2	0.8	1.4	1.6
Empathie	1.8	1.2	3.2	0.8	1.6	1.4	2.0	1.8	3.4
Klantgerichtheid	?	0.6	1.6	1.4	1.6	1.2	1.8	2.2	2.0
Flexibel gedrag	2.2	1.8	1.8	2.0	0.8	1.0	3.0	1.8	?
Luisteren	3.0	2.2	2.6	2.2	1.2	1.2	1.8	0.8	2.0
Kwaliteitsgerichtheid	0.0	2.8	1.6	2.4	1.2	1.6	3.0	1.2	1.6
Mondelinge communicatie	1.6	1.4	2.2	?	2.6	0.6	1.2	0.8	2.6

Scores in het Octogrammodel

De competenties hebben allemaal een plaats in het Octogrammodel. Het Octogram is gebaseerd op het Quinnmodel. Dit model van concurrerende waarden wordt veel gebruikt bij veranderings- en leiderschapstrajecten. Het verband tussen de competenties en het Octogram helpt om inzichtelijk te maken of de competenties makkelijk of moeilijk voor u te ontwikkelen zijn. Voor meer informatie over het ontwikkelen van competenties kunt u kijken op www.hetcompetentiewoordenboek.nl.

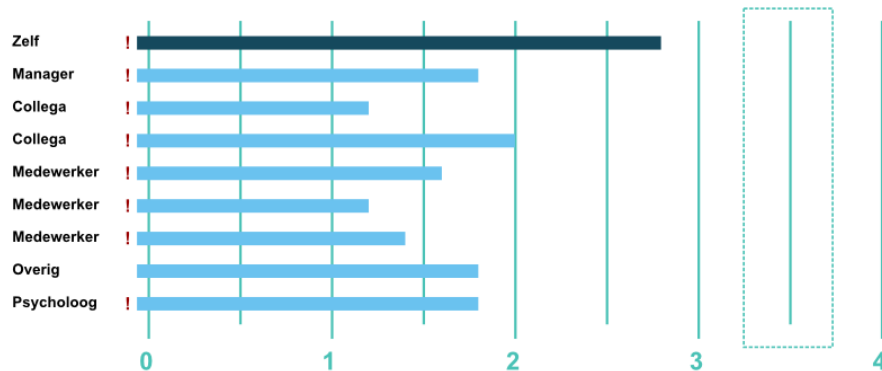


Legenda

Zelf
Profiel: Klantenservice medewerker
Gemiddelde Beoordelaars

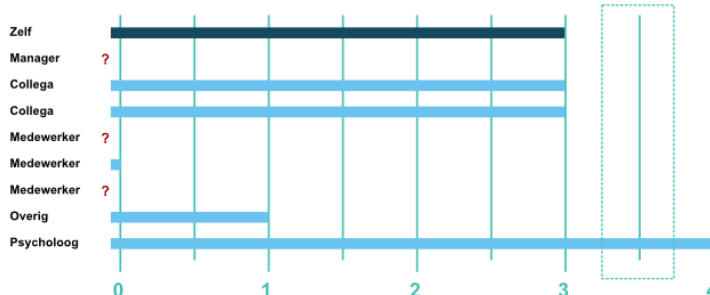
Schriftelijke taalvaardigheid

Ideeën en meningen in begrijpelijke taal en goed gestructureerd op schrift stellen (goede opbouw, zinsbouw, interpunctie en spelling). Redactionele en stilistische vaardigheid.

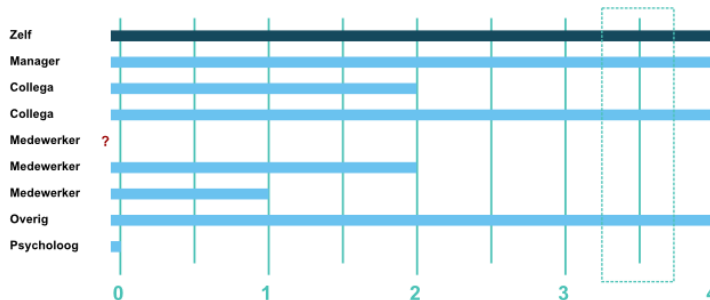


Gedragindicatoren

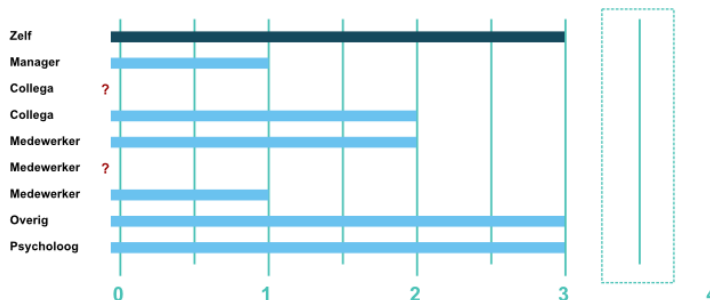
Spelling & Interpunctie: Spelling d's en t's, ij en ei en dergelijke. Spelling van woorden uit andere talen. Gebruik van leestekens zoals punten, komma's, aanhalingstekens.



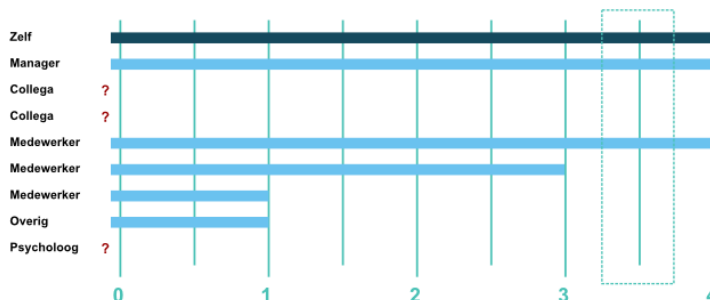
Zinsbouw: Constructie van hoofd- en bijzinnen. Gebruik en plaatsing van koppelingswoorden.



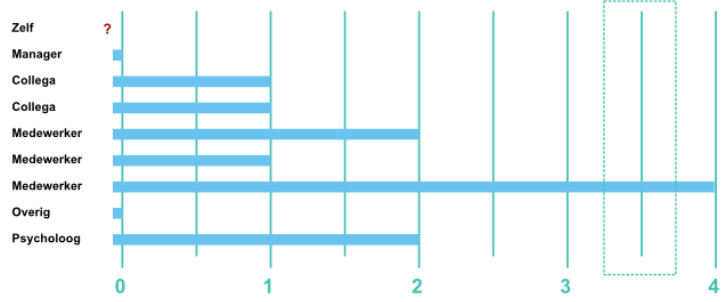
Helderheid: ook gecompliceerde onderwerpen in begrijpelijk taal op schrift kunnen zetten. Geen onnodig gebruik van moeilijke woorden. Helder formuleren.



Structuur: heldere opbouw van betoog. Structuur in verslag of betoog. Logische indeling.

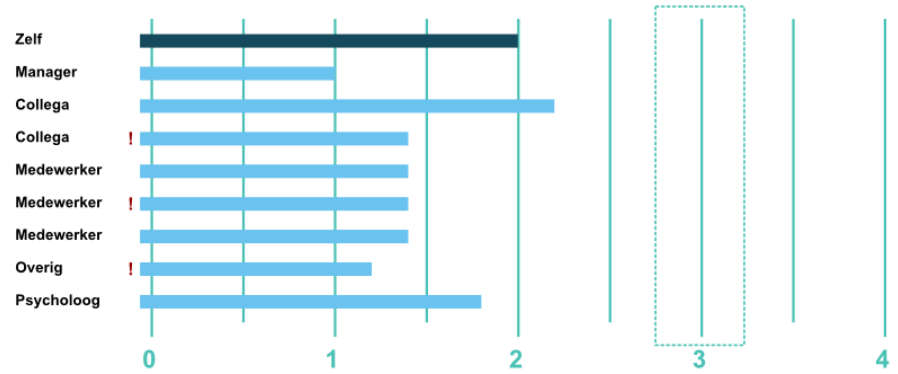


Lengte: verslagen hebben juiste lengte, dus niet te kort of te lang. Niet wijldpig.



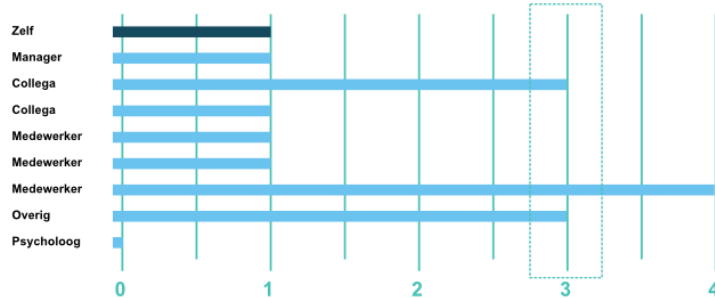
Overtuigingskracht

Gedrag dat er op gericht is anderen te overtuigen van een bepaald standpunt en instemming te krijgen met bepaalde plannen, ideeën of producten.

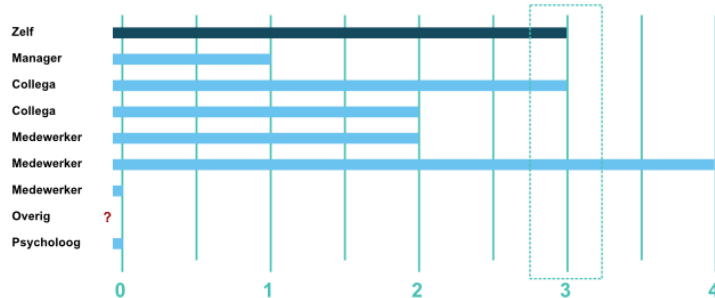


Gedragsindicatoren

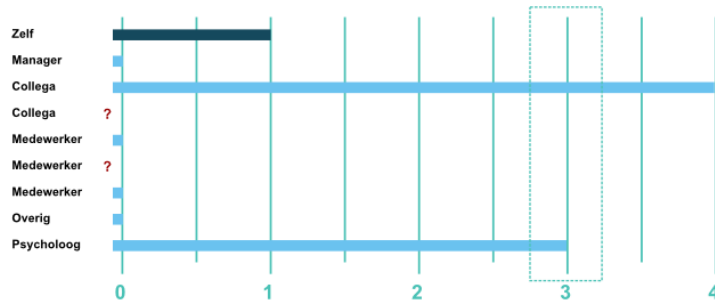
Energiek: Energie stoppen in het uitdragen van de eigen ideeën en standpunten.



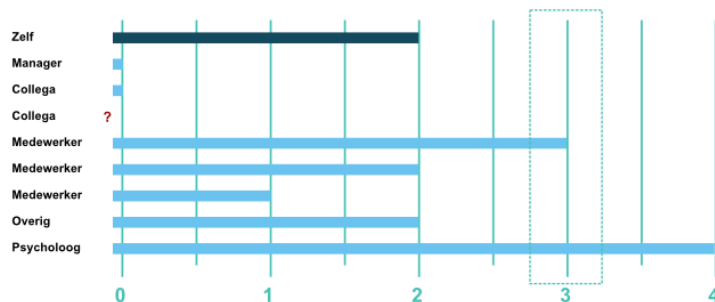
Ingaan op argumenten: Ingaan op argumenten en tegenargumenten van anderen. Deze laten meewegen in de eigen argumentatie.



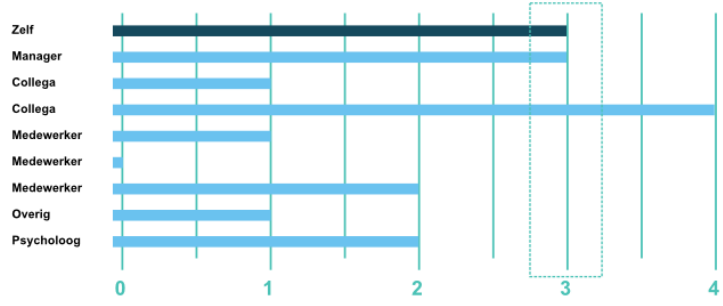
Maatgesneden argumenten: Argumenten gebruiken waar anderen gevoelig voor zijn.



Weerstand ombuigen: Weerstanden kunnen ombuigen naar voordelen voor uw eigen standpunt.

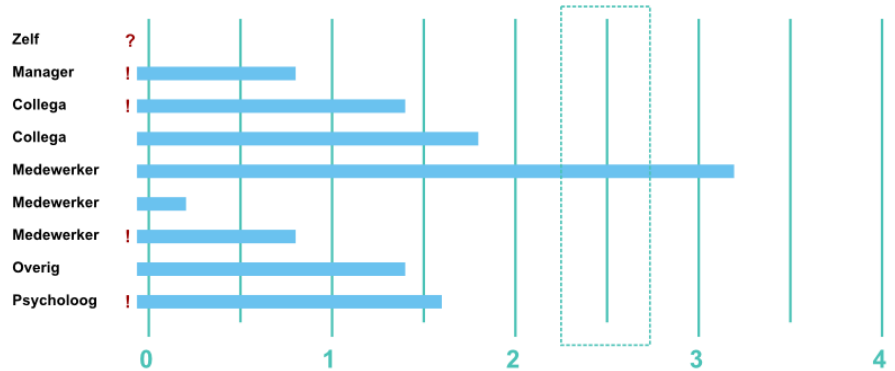


Enthousiast: Het standpunt met enthousiasme, zelfvertrouwen en beslistheid brengen.



Resultaatgerichtheid

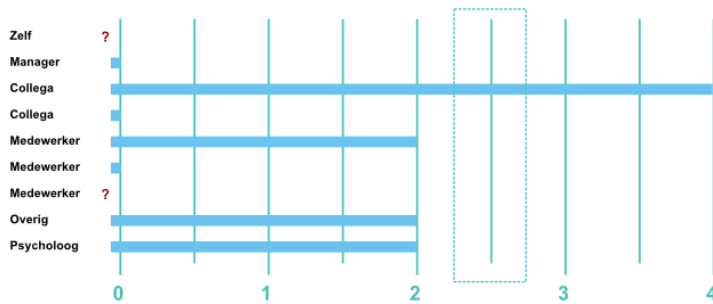
Acties en beslissingen richten op het daadwerkelijk realiseren van beoogde resultaten.



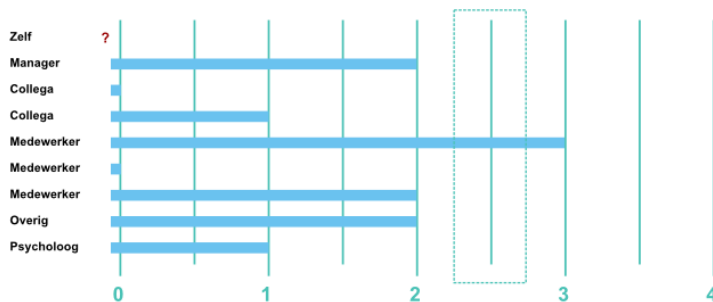
Gedragindicatoren

Doelgericht: Acties en beslissingen richten op het realiseren van concrete doelen.

Toetsbare resultaten nastreven. Energiek en gedreven zijn om binnen overzienbare termijn resultaten te boeken.

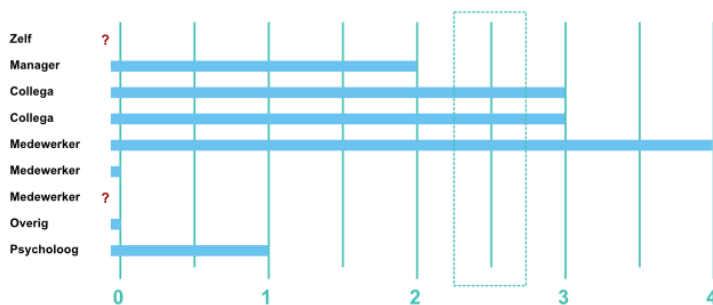


Hoge eisen: Hoge eisen stellen aan het eigen werk. Niet genoeg nemen met een gemiddeld resultaat of een resultaat dat er net mee door kan.

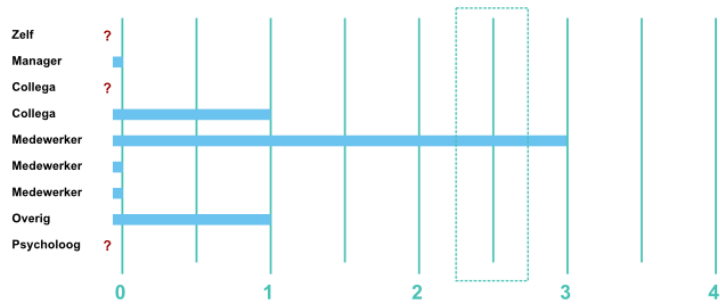


Focus: Gestelde doelen scherp en helder voor ogen houden. Zijpaden vermijden.

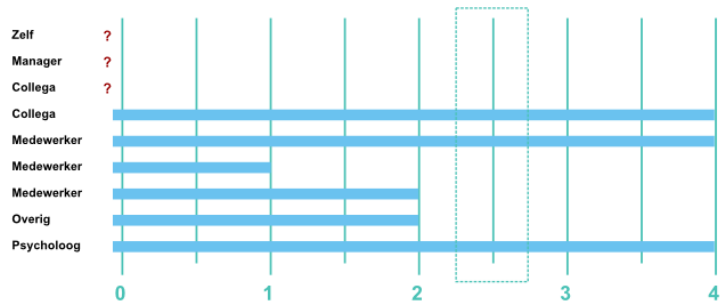
Vasthouden aan uitgezette koers en bewaken dat er resultaten worden geboekt. Met veerkracht en souplesse doelstellingen overeind houden.



Pragmatisch: Eisen stellen aan het eigen werk die in overeenstemming zijn met de beschikbare middelen en mogelijkheden wat betreft tijd en kwaliteit. Vermijden van contraproductief perfectionisme.

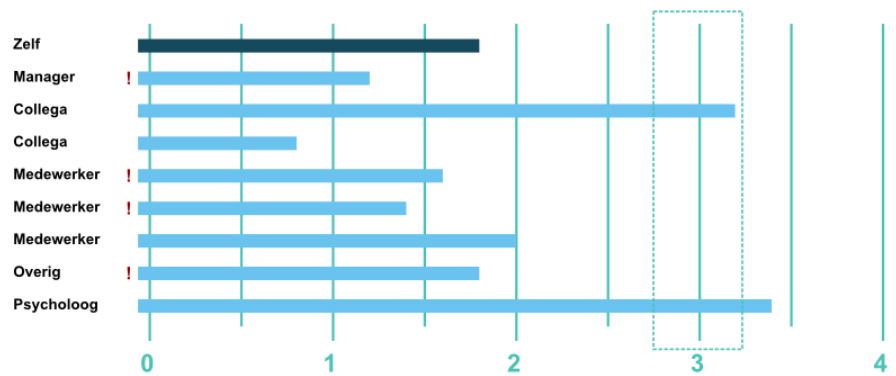


Vindingrijkheid: Vindingrijk zijn in het inzetten van beschikbare middelen om een gesteld resultaat te behalen. Ongebruikelijke methoden met resultaat inzetten, zonder de grenzen van het toelaatbare te overschrijden.



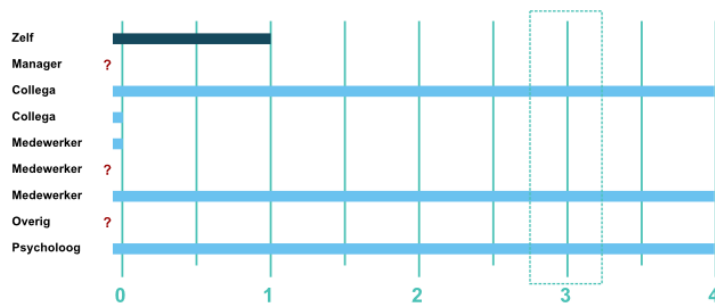
Empathie

In het contact laten merken de gevoelens, houding en motivatie van anderen te onderkennen en daarvoor open te staan. De eigen invloed op anderen begrijpen en er rekening mee houden.

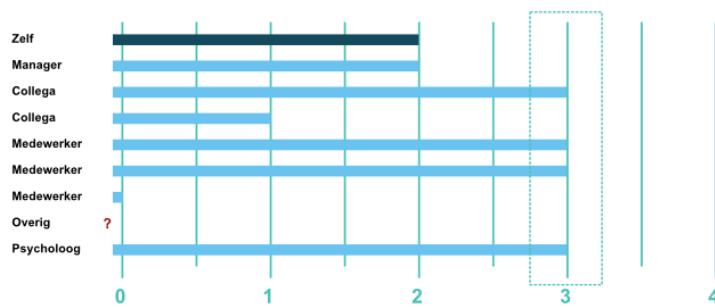


Gedragsindicatoren

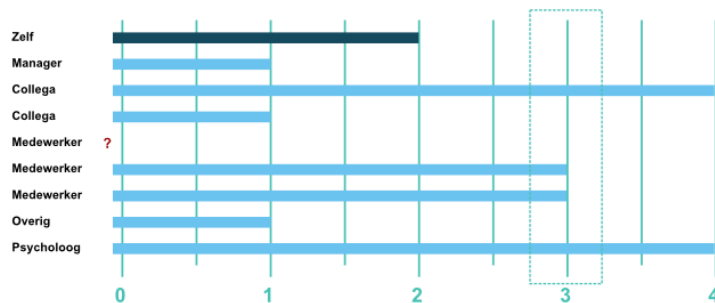
Openstaan: Openstaan voor de eigengeaardheid van een ander persoon.



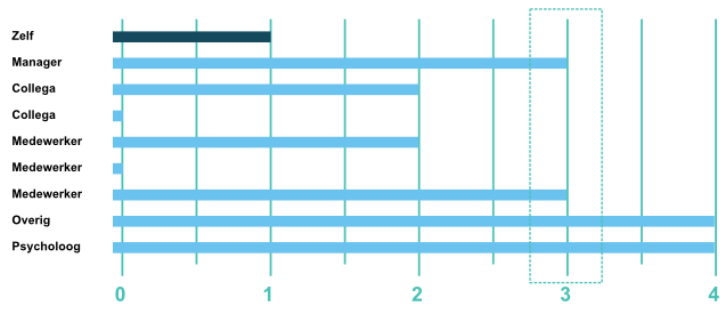
Inleven: Zich kunnen inleven in de mentaliteit van een ander persoon. In de schoenen van een ander kunnen stappen.



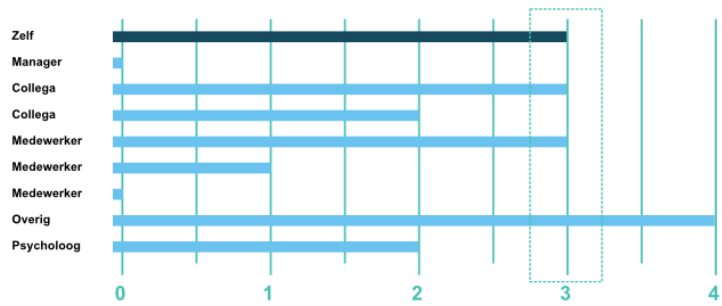
Zich verplaatsen: Zich kunnen verplaatsen in de psychologie van een ander persoon. Zich rekenschap geven hoe een ander persoon op je overkomt en welke invloed een ander op je heeft.



Meeklinken: Als een klankbord mee kunnen resoneren met hoe een ander persoon voelt, denkt en zich gedraagt.

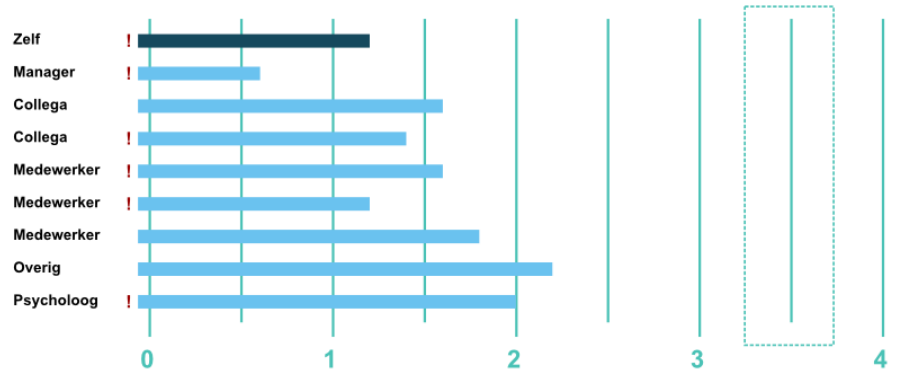


Tact: Aanvoelen en onderkennen welk effect je eigen geaardheid en gedrag op een ander persoon of op een groep personen heeft of kan hebben. Daar rekening mee houden.



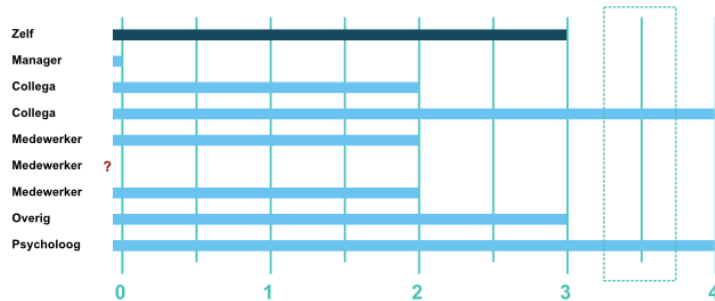
Klantgerichtheid

Onderzoeken van wensen en behoeften van klanten (interne en externe) en hiernaar handelen. De klant centraal stellen zonder het eigen zakelijk belang te kort te doen.

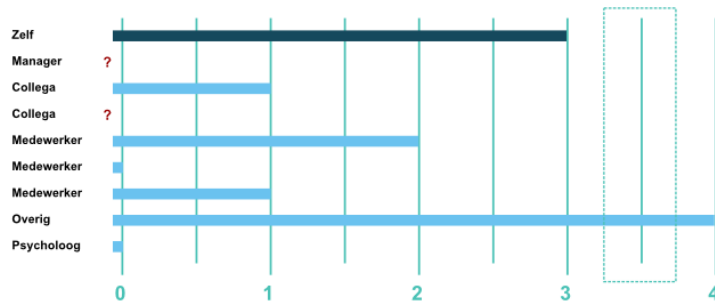


Gedragindicatoren

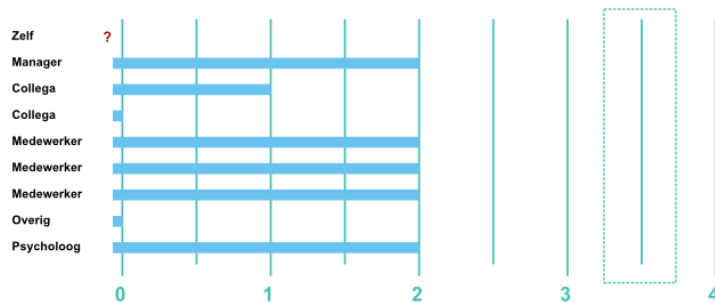
Klant is koning: Inzet tonen om de wensen van klanten te achterhalen. "Klant is koning" houding. Er voor zorgen en er op gericht zijn dat de klant tevreden is, maar wel op basis van gelijkwaardigheid aan tafel zitten.



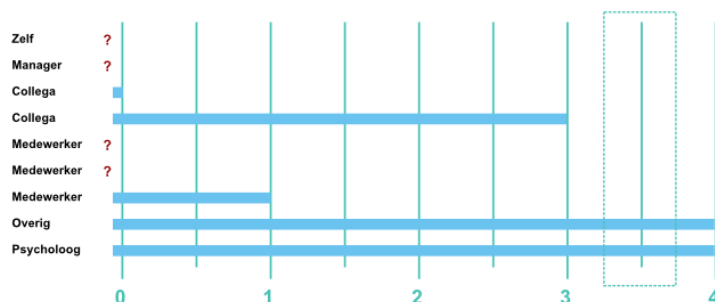
Afstemming: De specifieke problemen van de klant kennen en daarop anticiperen en afstemmen.



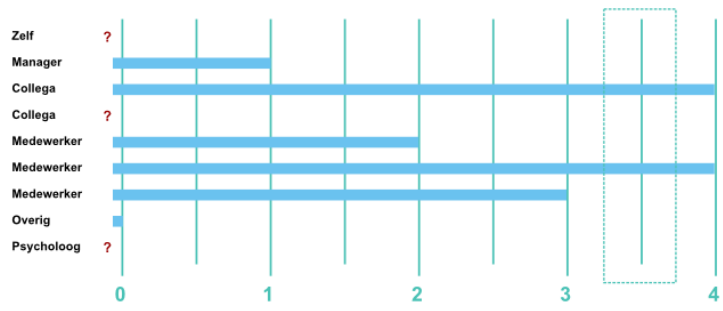
Focus lange termijn: Investeren in een lange termijn relatie met klanten.



Co-makership: Op de hoogte zijn van de belangrijkste ontwikkelingen bij de klant en daar op inspelen, zonder het eigen zakelijk belang te kort te doen.

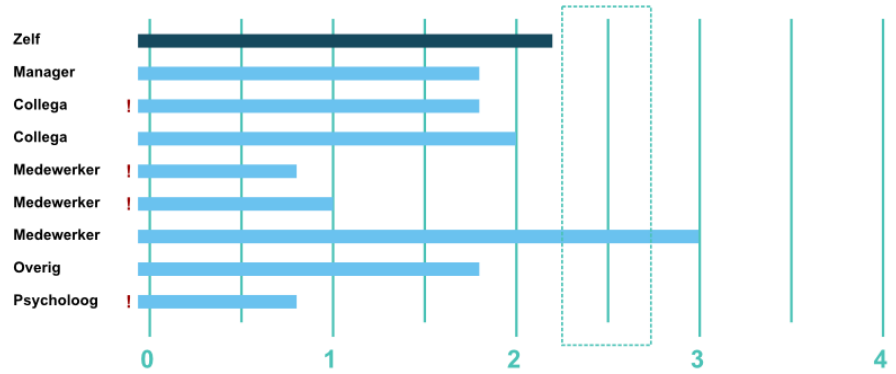


Klachtenbehandeling: Klachten van klanten serieus nemen en er voor zorgen dat klanten zich begrepen en geholpen voelen.



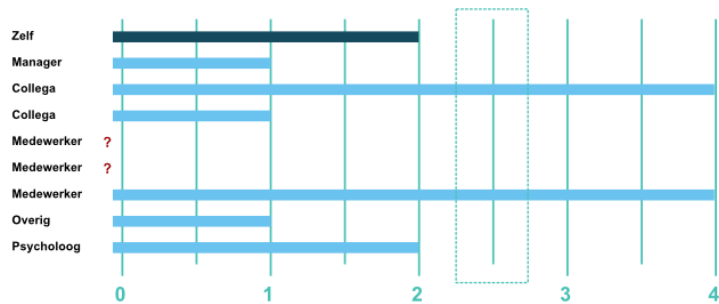
Flexibel gedrag

Als zich problemen of kansen voordoen de eigen gedragsstijl veranderen om een gesteld doel te bereiken.

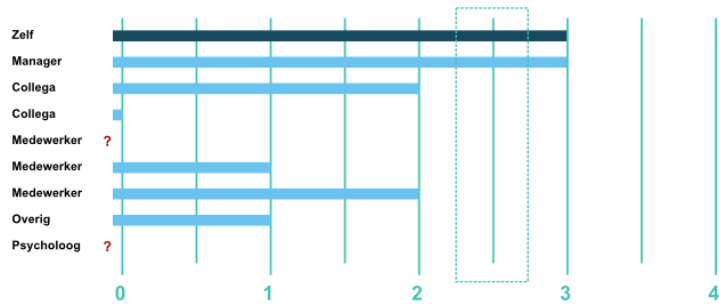


Gedragsindicatoren

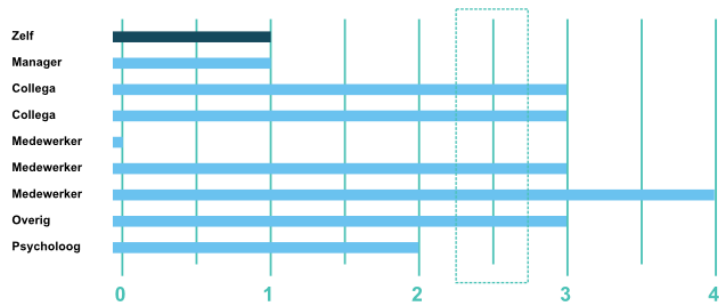
Expressiviteit: Uiteenlopende emoties van uiteenlopende intensiteit na elkaar kunnen laten zien.



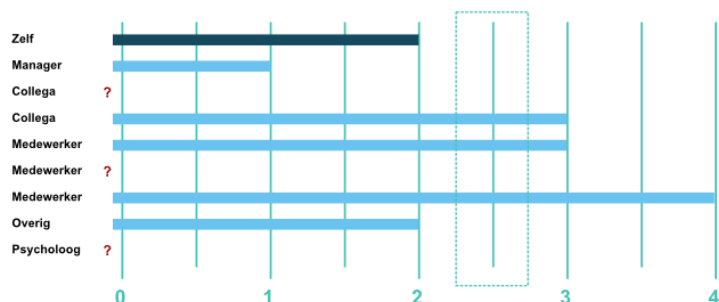
Afstemming: De eigen gedragsstijl adequaat afstemmen op de gedragsstijl van een ander of een groep zodat een gunstige indruk wordt bevorderd



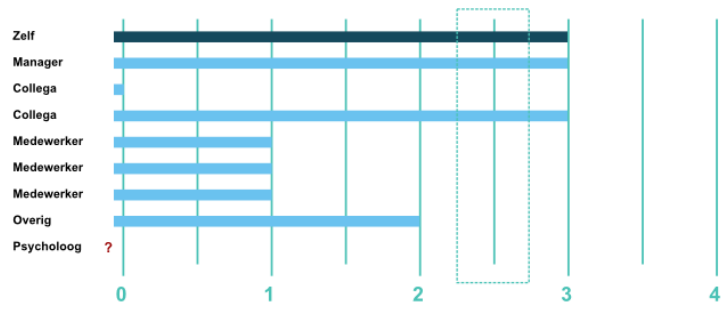
Gedragsrepertoire: Beschikken over meerdere gedragsstijlen die naar believen kunnen worden aangewend.



Wendbaarheid: Naargelang de eisen of kansen van de situatie de eigen gedragsstijl veranderen om een gesteld doel te bereiken.

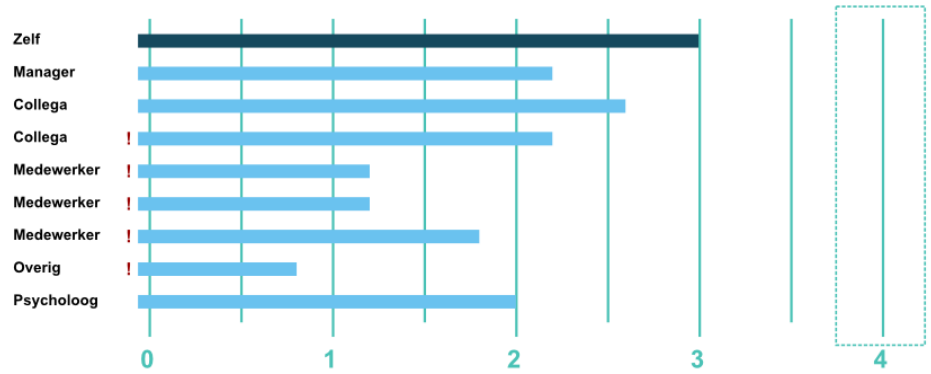


Aanpassing: De eigen gedragstijl aanpassen aan de gedragstijl van een ander of een groep.



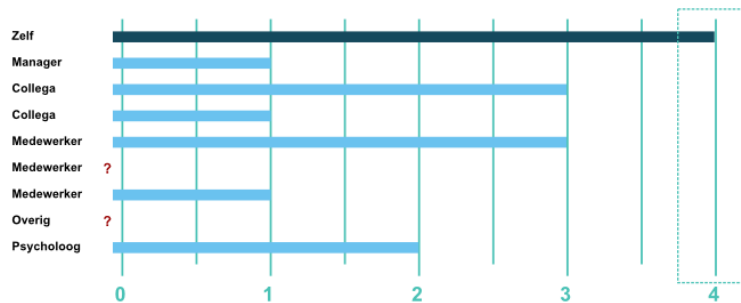
Luisteren

Belangrijke boodschappen oppikken uit mondelinge communicatie. Aandacht en ruimte geven aan gesprekspartners.

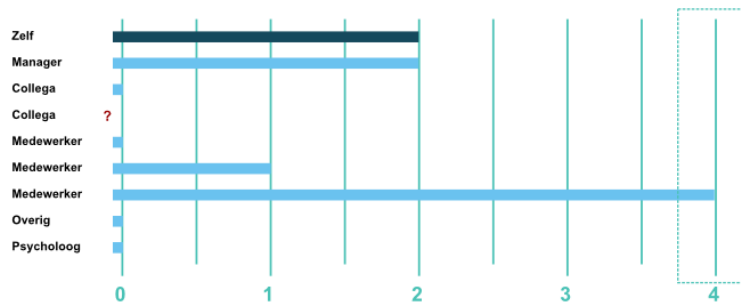


Gedragindicatoren

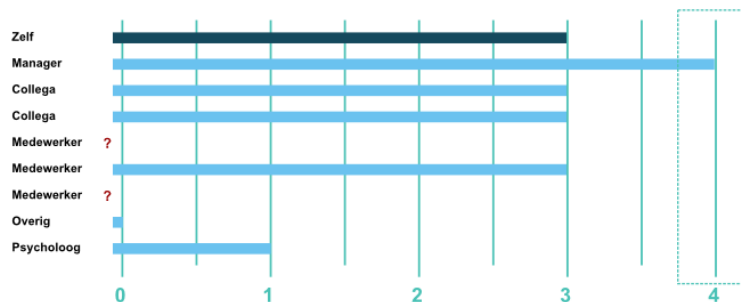
Laten uitpraten: Iemand laten uitpraten. Niet onnodig onderbreken.



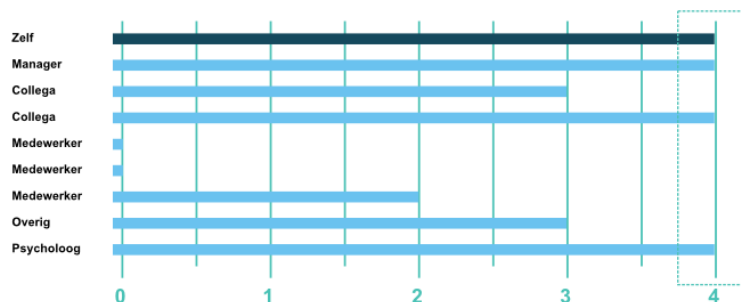
Aandacht geven: Met aandacht luisteren en dit in houding en gelaatsuitdrukking laten blijken.



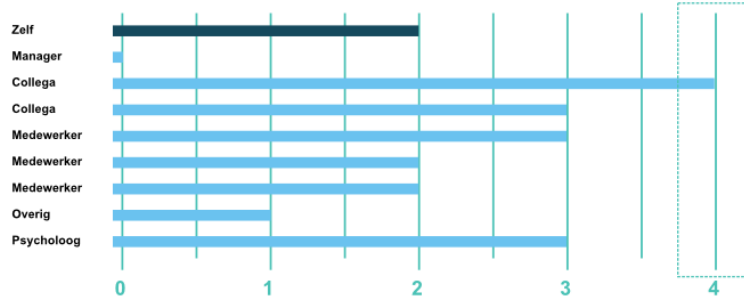
Samenvatten: Laten blijken wat is gezegd goed begrepen te hebben, bijvoorbeeld door geregeld het gehoorde samen te vatten.



Doorvragen: Actief doorvragen bij onduidelijke informatie. Ingaan op wat wordt gezegd. Geen genoeg nemen met vage informatie.

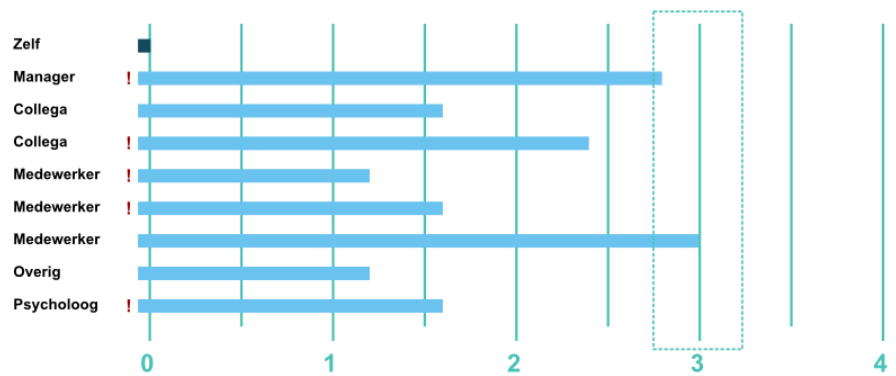


Signalen oppikken: Ook niet-verbale signalen oppikken en verwerken.



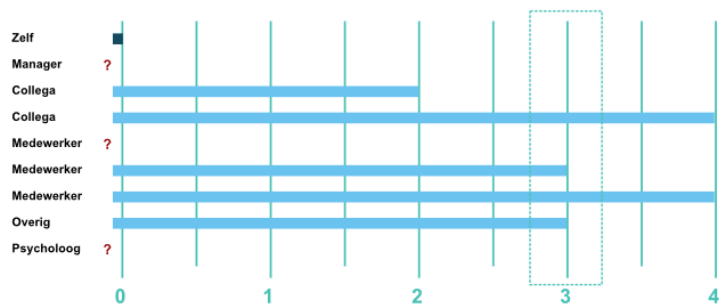
Kwaliteitsgerichtheid

Hoge eisen stellen aan de kwaliteit van het eigen werk. Zorgvuldigheid en aandacht waarmee een taak wordt uitgevoerd uitgedrukt in termen van het aantal gemaakte fouten of de ernst ervan.

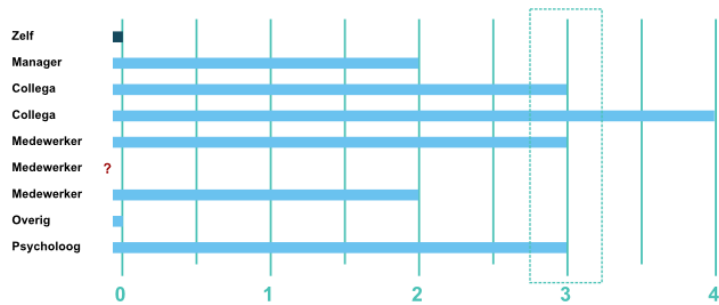


Gedragsindicatoren

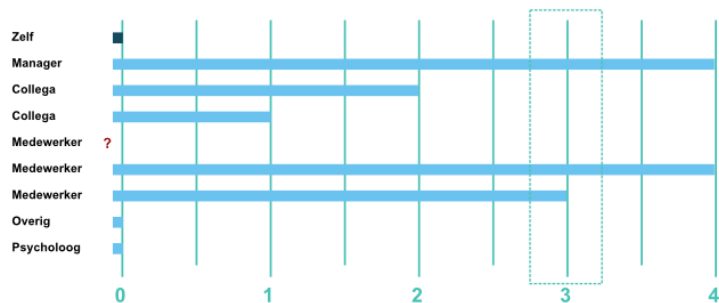
Hoge eisen: Hoge eisen stellen aan de kwaliteit van het eigen werk. Niet tevreden zijn met doorsnee prestaties.



Geen concessies: Geen concessies doen ten aanzien van de kwaliteit van het eigen werk, ook als de druk om dat te doen groot is.

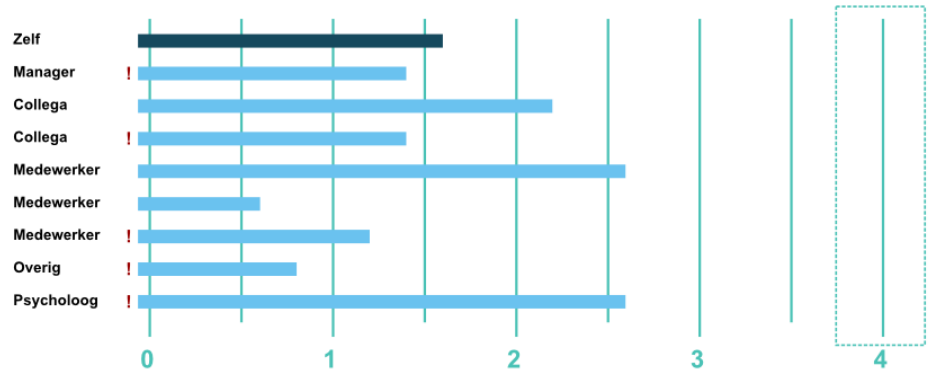


Kwaliteit boven alles: Kwaliteit voorrang geven boven kwantiteit. Te allen tijde de kwaliteit van het eigen werk hoog houden.



Mondelinge communicatie

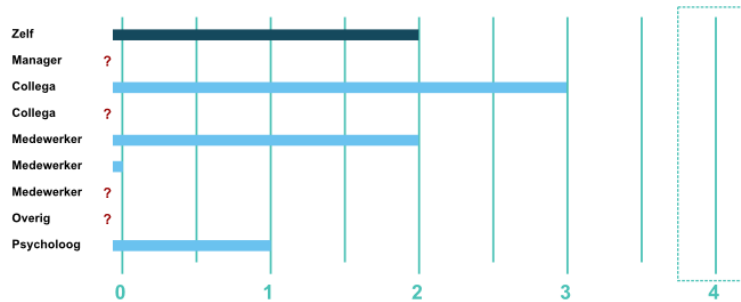
Meningen, ideeën en gecompliceerde zaken in begrijpelijke taal kunnen duidelijk maken.



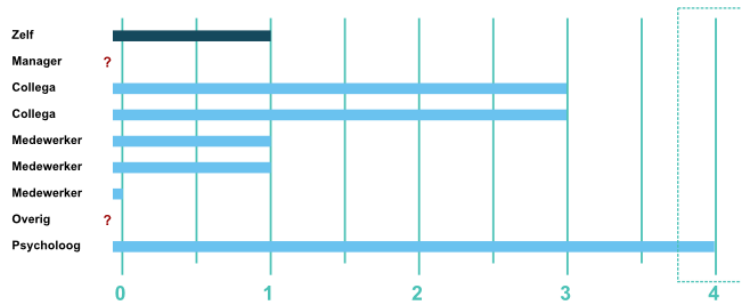
Gedragsindicatoren

Vlotte prater: Zich vlot uitdrukken. Gemakkelijk een conversatie gaande houden.

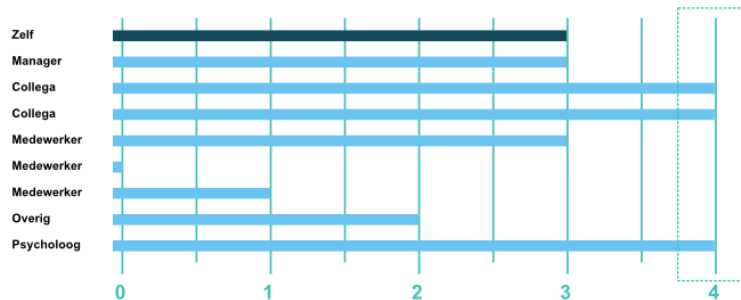
Onderhoudend. Levendige en boeiende verteltrant.



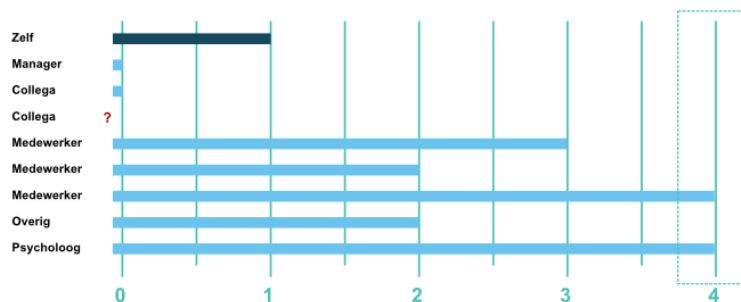
Debater: Ook in heftige discussies zijn woordje kunnen doen. Door goed te formuleren de overhand krijgen of overeind blijven in een heftig debat.



To the point: Meningen, ideeën en gecompliceerde zaken in begrijpelijke taal onder woorden kunnen brengen. Ter zake. Niet wijdlopig.



Slagvaardig: Niet om een antwoord verlegen zijn. Slagvaardig reageren. Zich verbaal niet laten afbluffen. Ad-rem.



Presentatie: Presentatie kunnen geven die helder is en de aandacht vasthoudt. Betoog afstemmen op de hoorder(s) en ingaan op reacties.

