

# 360° feedback competentieanalyse

Expert competentie-rapportage en ontwikkelgids

Sara Berger

T 012 3456789  
I [www.tmamethod.com](http://www.tmamethod.com)  
E [info@tmamethod.com](mailto:info@tmamethod.com)



## Inhoudsopgave:

Inleiding	3
TMA Competentie analyse	4
Aandacht voor details	5
Commercieel vermogen	8
Klantgerichtheid	11
Plannen en organiseren	14
Prestatiemotivatie	17
Vasthoudendheid	20

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 een of meerdere talenten. 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

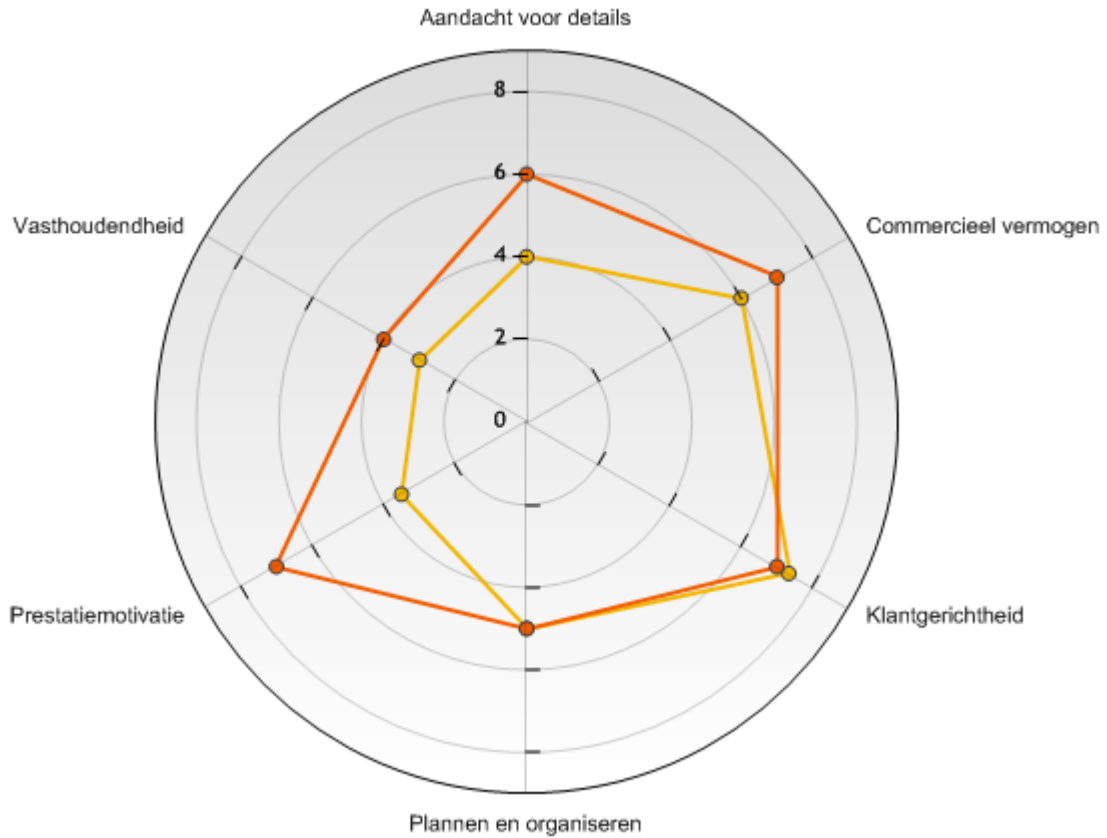
Ten aanzien van een aantal competenties kan geen indicatie worden gegeven op basis van de TMA. In dat geval wordt er vermeldt dat er geen indicatie voor de ontwikkelbaarheid van de betreffende competentie mogelijk is.

### 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
Commercieel vermogen	6	> 7	-1	****
Klantgerichtheid	7.3	> 7	0.3	****
Prestatiemotivatie	3.5	> 7	-3.5	***
Plannen en organiseren	5	> 5	0	**
Vasthoudendheid	3	> 4	-1	**
Aandacht voor details	4	> 6	-2	*

**Functie:**  
Demo accountmanager

**Omschrijving**

Consistent en effectief kunnen omgaan met detailinformatie.

**Ontwikkelbaarheid van de competentie**

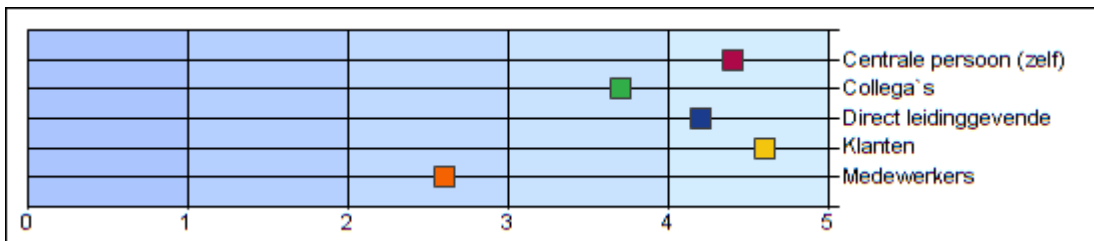
Indicatie score: 4

Redelijk

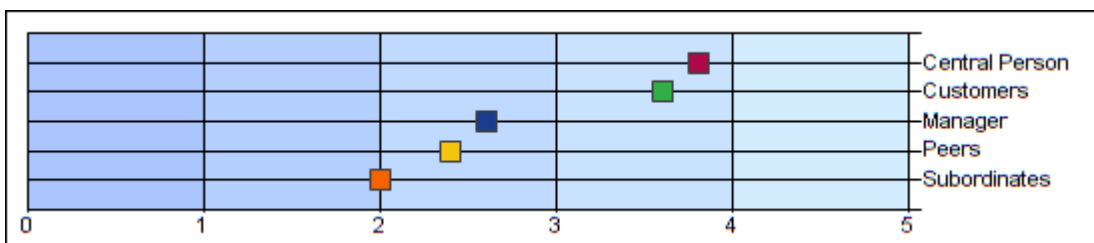
Talenten	Score	Weging	Inverse
Orde en structuur	4	1	Nee

**Ontwikkelingsniveau competenties**

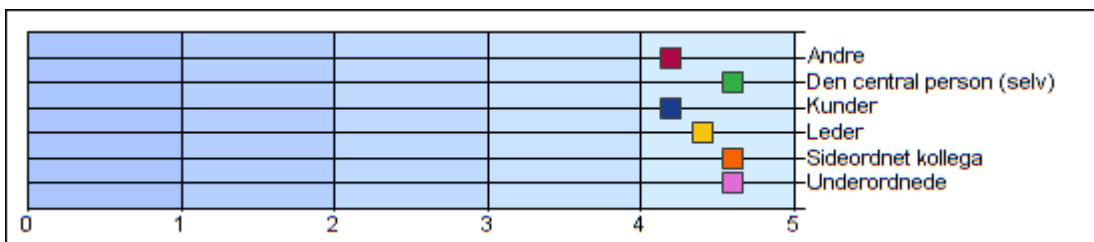
Competentie analyse van: 10 april 2013



Competentie analyse van: 1 maart 2012



Competentie analyse van: 17 maart 2010



**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.

### **Coachingadvies**

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.

**Omschrijving**

Handelen vanuit kansen in de markt en deze op juiste commerciële waarde schatten; Klantgericht handelen en de juiste relaties aangaan.

**Ontwikkelbaarheid van de competentie**

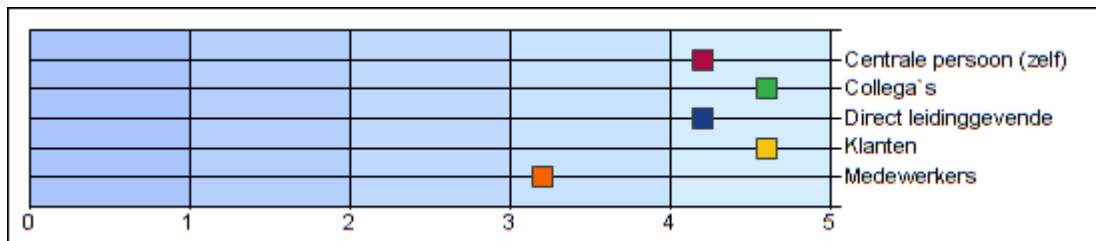
Indicatie score: 6

Redelijk

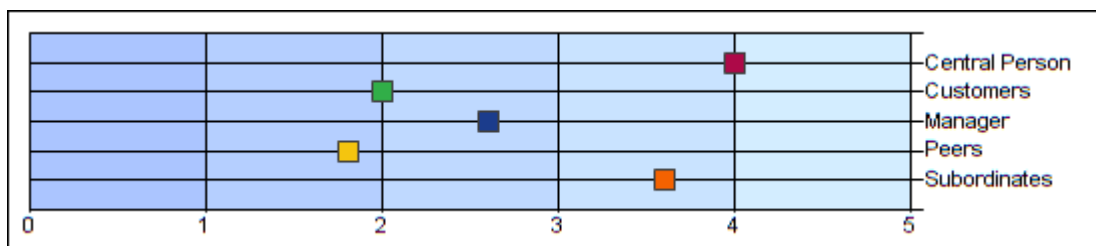
Talenten	Score	Weging	Inverse
Ambitie en uitdaging	3	1	Nee
Sociabiliteit	9	1	Nee

**Ontwikkelingsniveau competenties**

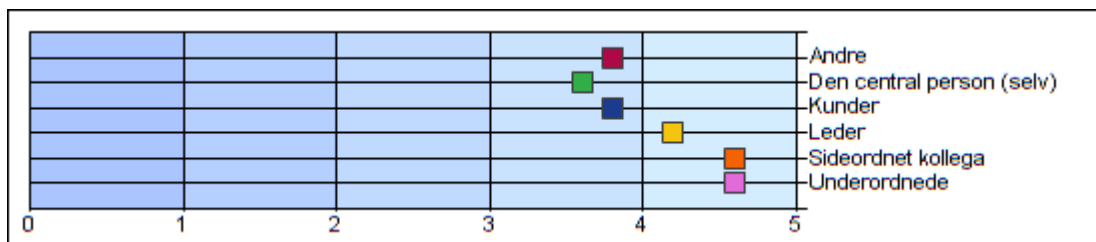
Competentie analyse van: 10 april 2013



Competentie analyse van: 1 maart 2012



Competentie analyse van: 17 maart 2010





**Ontwikkelaactiviteit**

Beloof minder dan u waarmaakt. (underpromise en overdeliver).

Wees duidelijk over uw dienstverlening. Voor een lange-termijnrelatie met de klant is het beter geen “verhaaltjes te vertellen” .

### **Coachingadvies**

Speel een situatie na van een lastige klant met een vage wens en kijk hoe uw kandidaat hierop reageert. Geef na afloop feedback. Luistert hij goed? Toont hij begrip? Probeert hij de vraag achter uw vraag te vinden? Vraagt hij door?

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**

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**

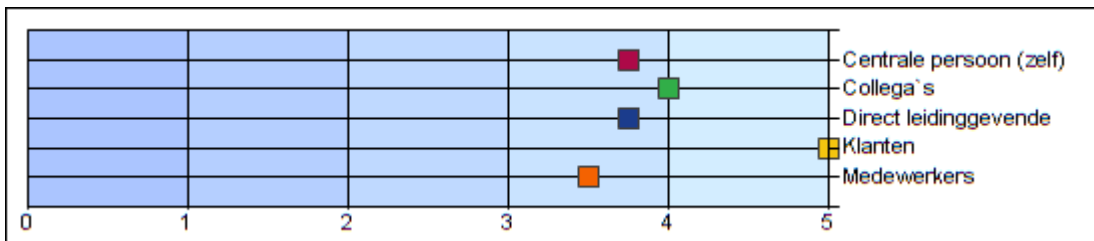
Indicatie score: 7.33

Makkelijk

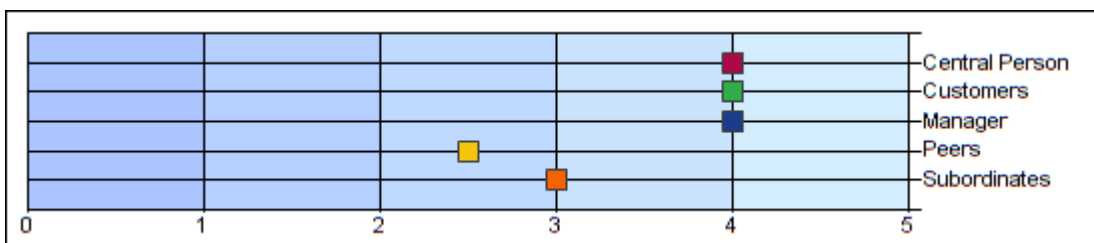
Talenten	Score	Weging	Inverse
Hulpvaardigheid	9	1	Nee
Sociabiliteit	9	1	Nee
Sociale empathie	4	1	Nee

**Ontwikkelingsniveau competenties**

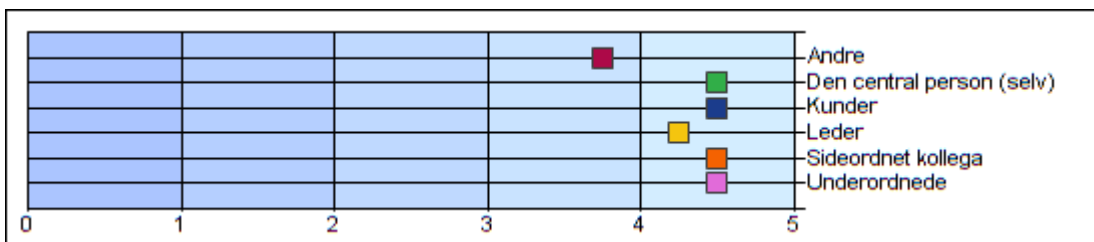
Competentie analyse van: 10 april 2013



Competentie analyse van: 1 maart 2012



Competentie analyse van: 17 maart 2010



**Ontwikkelactiviteit**

Informeert uw klant wat u gaat doen.

Beloof minder dan u waarmaakt (underpromise en overdeliver).

Wees duidelijk over uw dienstverlening.

### **Coachingadvies**

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.

### Omschrijving

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

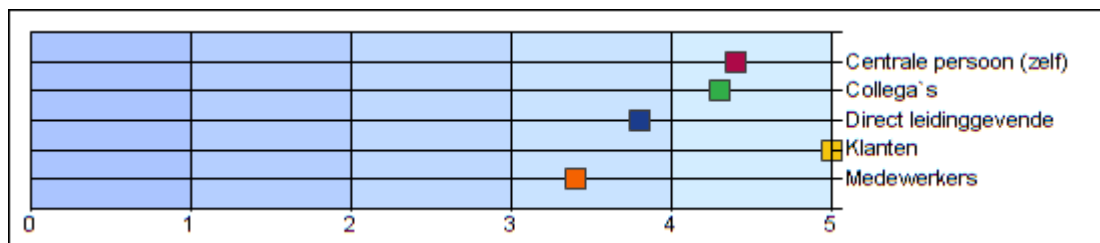
### Ontwikkelbaarheid van de competentie

Indicatie score: 5  
Redelijk

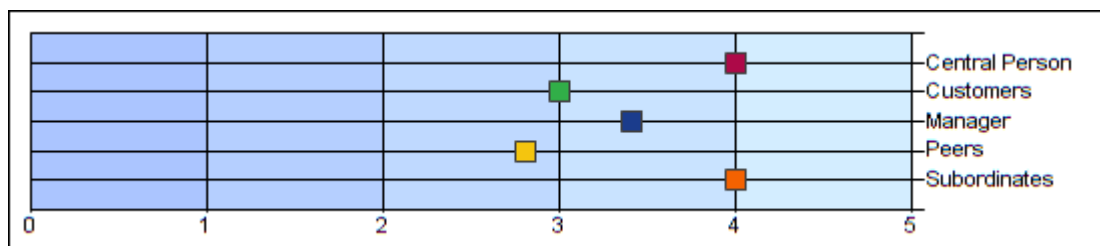
Talenten	Score	Weging	Inverse
Doelgerichtheid	6	1	Nee
Orde en structuur	4	1	Nee

### Ontwikkelingsniveau competenties

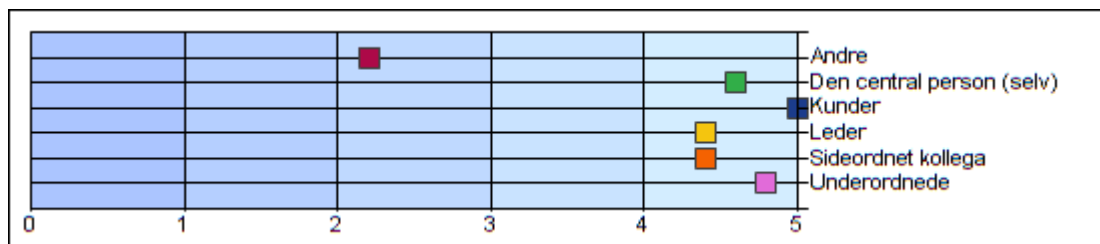
Competentie analyse van: 10 april 2013



Competentie analyse van: 1 maart 2012



Competentie analyse van: 17 maart 2010



**Ontwikkelactiviteit**

Houd in uw planning rekening met onvoorziene omstandigheden.

Maak haalbare plannen en informeer uw medewerkers over de deadlines.

**Coachingadvies**

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.



**Omschrijving**

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

**Ontwikkelbaarheid van de competentie**

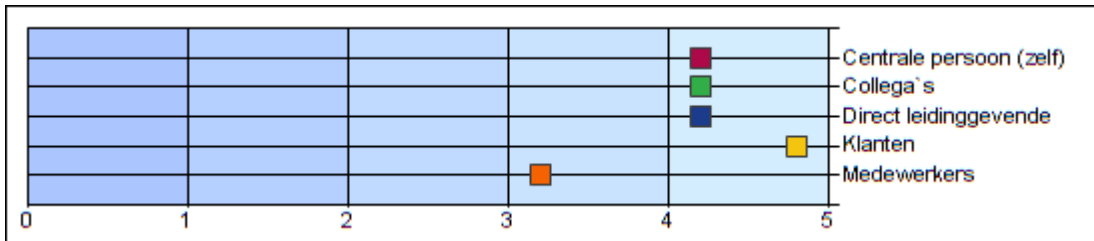
Indicatie score: 3.5

Redelijk

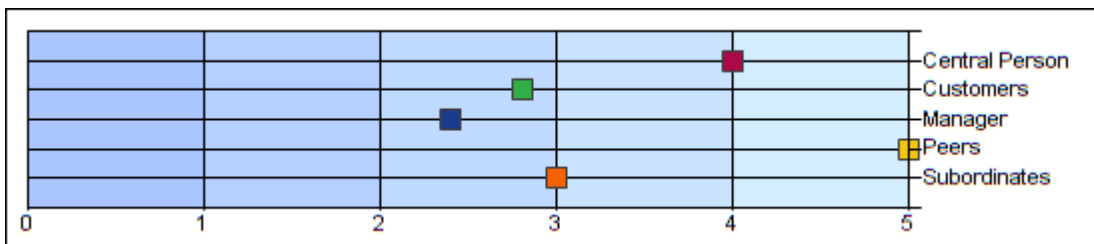
Talenten	Score	Weging	Inverse
Ambitie en uitdaging	3	1	Nee
Energie	4	1	Nee

**Ontwikkelingsniveau competenties**

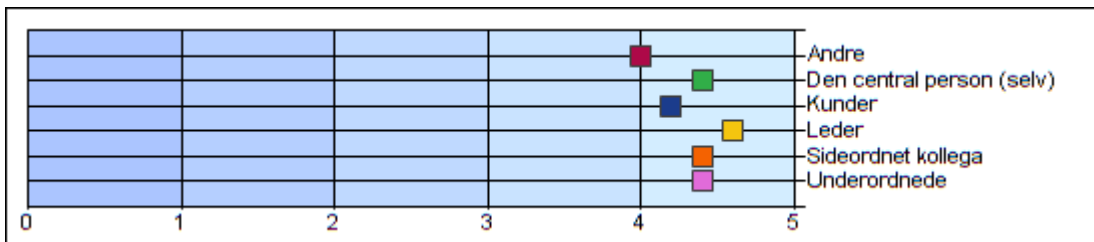
Competentie analyse van: 10 april 2013



Competentie analyse van: 1 maart 2012



Competentie analyse van: 17 maart 2010



**Ontwikkelactiviteit**

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.

### **Coachingadvies**

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.

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

**Omschrijving**

Volhardend zijn en bij tegenslag vasthouden aan de ingezette koers.

**Ontwikkelbaarheid van de competentie**

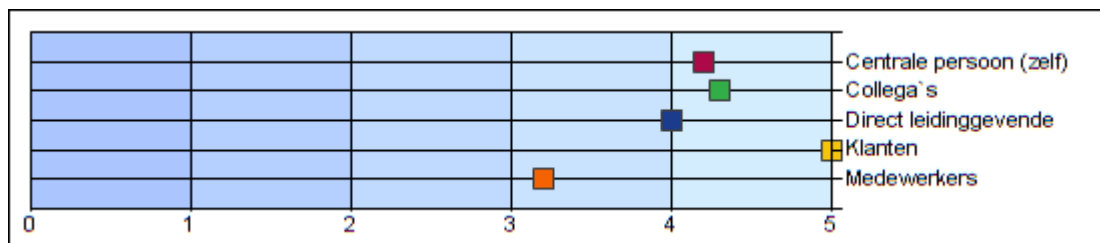
Indicatie score: 3

Moeilijk

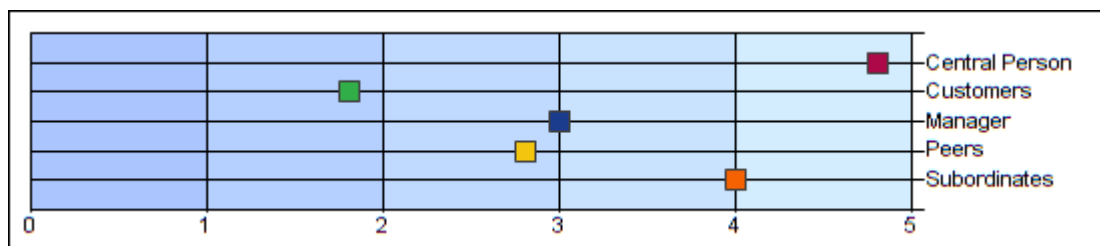
Talenten	Score	Weging	Inverse
Volharding	3	1	Nee

**Ontwikkelingsniveau competenties**

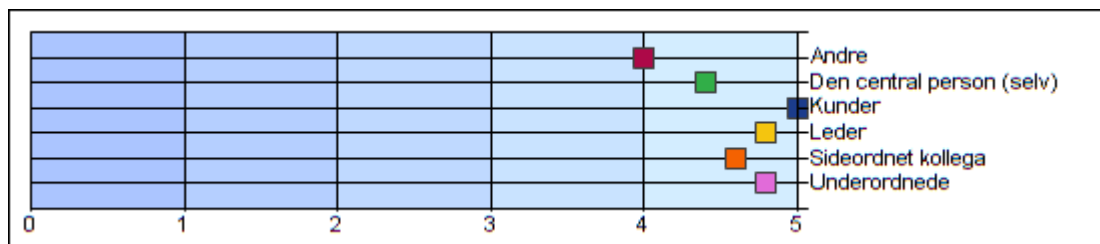
Competentie analyse van: 10 april 2013



Competentie analyse van: 1 maart 2012



Competentie analyse van: 17 maart 2010



**Ontwikkelactiviteit**

Probeer realistisch te zijn in uw planning.

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

### **Coachingadvies**

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?