

## Geselecteerde Rapporten Van Mr Tom Example

- |                                     |                                  |
|-------------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/>            | Samenvatting voor Leidinggevende |
| <input checked="" type="checkbox"/> | PPA Rapport                      |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Sterkte/Zwakte Analyse           |
| <input type="checkbox"/>            | Samenwerkings Onderzoek          |
| <input type="checkbox"/>            | Hoe te begeleiden                |
| <input type="checkbox"/>            | Ideaal Team                      |
| <input type="checkbox"/>            | Team Analyse                     |
| <input type="checkbox"/>            | Management Vragenlijst           |
| <input type="checkbox"/>            | Verkoop Vragenlijst              |
| <input type="checkbox"/>            | Algemene Vragenlijst             |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Management Onderzoek             |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Verkoop Onderzoek                |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Admin/Tech Onderzoek             |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Klantenservice Onderzoek         |
| <input type="checkbox"/>            | Trainingsbehoeften               |
| <input type="checkbox"/>            | Samenvatting voor Kandidaat      |
| <input type="checkbox"/>            | Carrière-richtlijnen             |
| <input type="checkbox"/>            | STA Rapport                      |
| <input type="checkbox"/>            | PPA/STA Vergelijking             |
| <input type="checkbox"/>            | Grafieken en scores              |

13 februari 2005

**Persoonlijk & Vertrouwelijk****Persoonlijke Profiel Analyse**

Mr Tom Example

|   |    |   |     |
|---|----|---|-----|
| D | 15 | 4 | 11  |
| I | 4  | 4 | 0   |
| S | 1  | 7 | - 6 |
| C | 0  | 5 | - 5 |

**Eigenbeeld - Grafiek III**

Mr Example is een zelfbewust iemand, die een creatief idee een praktisch doel kan geven. Ofschoon hij nogal direct en ronduit is, zal hij meestal rekening met anderen houden en trachten hen met overredingskracht te overtuigen. Hij heeft veel zelfvertrouwen en is tamelijk strijdlustig. Gewoonlijk pakt hij zaken dan ook op een besliste manier aan. Doelgericht als hij is, zal hij anderen bewegen om doelstellingen te verwezenlijken. Zijn plannen en activiteiten zijn gericht op het behalen van de gewenste resultaten. Hij is tamelijk veelzijdig en van nature een geestdriftige zelfstarter. Wedijver gaat hij niet uit de weg en concurrentie stimuleert hem. Ofschoon hij over leidinggevende eigenschappen beschikt, bestaat de neiging prikkelbaar of ongeduldig te worden als de zaken niet snel genoeg (naar zijn zin) gebeuren. Hij wenst respect van medewerkers. Hij heeft afwisseling en verandering nodig om optimaal te functioneren. Hij streeft naar onafhankelijkheid en houdt van opdrachten met een uitdaging. Het beste werkt hij zelfstandig in een niet te gestructureerde organisatie. Hij geeft de voorkeur aan taken die hem de mogelijkheid bieden om een stapje hoger op de maatschappelijke en zakelijke ladder te komen. Mr Example verlangt duidelijke afspraken en wenst af en toe gelegenheid om zijn hart te luchten.

**Zelfmotivatie**

Mr Example verlangt prestige, gezag en positie. Hij zal het beste functioneren als er duidelijk meetbare of aantoonbare resultaten kunnen worden gedemonstreerd. Hij verlangt respect van zijn medewerkers en superieuren.

## **Functie/Taak accenten**

Het dirigeren van mensen met als doel het behalen van winstgevende en praktische resultaten.

De functie dient bij voorkeur gericht te zijn op het behalen van meetbare en aantoonbare resultaten, die met hulp van anderen worden verkregen. Om productief te zijn dient hij constant onder wat druk te staan, terwijl hij op zijn beurt de mogelijkheid moet hebben om ook druk op anderen te kunnen uitoefenen. Planning en organiseren kunnen heel goed deel uitmaken van zijn takenpakket. Mr Example moet de bevoegdheden hebben om indien nodig zelfstandig beslissingen te kunnen nemen. Vrijheid en ruimte om te handelen dienen een gegeven te zijn binnen de functie. In de werkzaamheden moeten verrassingselementen aanwezig zijn. Het gelijktijdig gaande houden van meerdere zaken zou een mogelijkheid kunnen zijn. Ofschoon hij zich aan richtlijnen en het uitgestippelde beleid zal houden, moet hij voldoende ruimte worden geboden om zelfstandig en zonder precedenten op te kunnen treden.

## **Trefwoorden**

Zelfstarter, direct, besluitvaardig, veeleisend, vriendelijk, zelfverzekerd, vol zelfvertrouwen, spraakzaam, actief, alert, mobiel, rusteloos, vastberaden, onafhankelijk, wilskrachtig, vraagt "wat?" en "wie?".

## **Werkmasker - Grafiek I**

Ofschoon het "eigenbeeld" al aanwijzingen bevat dat hij onafhankelijk en vastberaden is, zal hij in eerste instantie deze eigenschappen zelfs accentueren. Deze nadruk op zijn eigenzinnige en halsstarrige werkwijze kan uiteindelijk een kortstondige ommekeer tot gevolg hebben. Mr Example blijkt in de huidige werksituatie plotseling meegaand en inschikkelijk te worden, hetgeen tegengesteld is aan zijn gebruikelijke gedrag. Ofschoon deze compensatie tijdelijk van aard is, verdient één en ander enige aandacht.

Ook treedt hij in de huidige werksituatie zeer zelfbewust op, in het bijzonder als het op het boeken van winstgevende resultaten aankomt. Hij stelt zich gezaghebbend op, benut alle mogelijkheden en zoekt uitdaging.

Wat ook opvalt is dat hij zijn onafhankelijke en eigenzinnige houding benadrukt. Op anderen komt hij hierdoor over als halsstarrig en nogal koppig. Dit is een aanwijzing dat hij zich neigt af te zetten tegen regels en procedures, omdat hij dit ervaart als een beperking in zijn doen en laten. Ook het werken onder directe supervisie kost hem meer moeite.

## **Gedrag onder druk - Grafiek II**

Er zijn in deze grafiek aanwijzingen dat hij onzeker wordt als hij werkelijk onder druk komt te staan. Mogelijk is hij onderhevig aan persoonlijke onzekerheden. De oorzaken kunnen ook liggen in de werksituatie. Wellicht is hij (binnenkort) zonder werk of is er sprake van frustratie en spanning. Een andere mogelijkheid is dat hij van mening is dat men niet tevreden is over zijn wijze van werken. Ofschoon de demotivatie die hiervan het gevolg is niet altijd zichtbaar is, kan het invloed hebben op zijn functioneren. De omstandigheden dienen zorgvuldig onderzocht te worden.

Hermotivatie en steun zijn in dit verband op zijn plaats.

Ook laat deze grafiek zien dat hij onder druk belangrijke beslissingen neigt uit te stellen. Ofschoon het lijkt alsof hij aarzelt, heeft het meer te maken met het feit dat hij voldoende tijd wenst te nemen.

## **Opmerkingen**

Er zijn in dit profiel enige aanwijzingen voor meetbare spanningen. De lichte frustratie is van persoonlijke of emotionele oorsprong. Ofschoon één en ander het functioneren niet of nauwelijks zal beïnvloeden, verdient het aandacht. Een toename van spanningen kan immers leiden tot stress en problemen.

## **Motivatoren**

Mr Example wordt gemotiveerd door een efficiënte bedrijfsvoering en nieuwe en uitdagende activiteiten. Hij verlangt prestige, gezag en positie. Hij wenst mogelijkheden om hogerop te komen (carrière), dit gekoppeld aan een goede geldelijke beloning.

Mr Example zal graag met zijn leidinggevende duidelijke afspraken maken met betrekking tot hetgeen van hem wordt verwacht (bijvoorbeeld doelstellingen en tijdslijmieten). Hij heeft het liefst opdrachten, die afwisseling bieden. Bij het verwezenlijken van zijn doelstellingen zal hij bij voorkeur zelfstandig te werk gaan, hoewel hij zich goed realiseert dat anderen hem hierbij behulpzaam kunnen zijn.

N.B.

Het voorgaande rapport is een richtlijn. De Persoonlijke Profiel Analyse is een inventarisatie van gedrag gericht op de werksituatie. Het is ontworpen om ondersteuning te geven bij het nemen van beslissingen. Het biedt hulp bij de selectie en beoordeling van personeel. Ook kan het een rol spelen bij het ontwikkelen van het potentieel van een werknemer. Het kan gebruikt worden bij het geven van advies.

Dit rapport dient niet gezien te worden als een opzichzelfstaand element, maar moet gebruikt worden in combinatie met bijvoorbeeld een persoonlijk gesprek om een zo compleet mogelijk beeld te krijgen van de persoon. Ook alle overige relevante informatie (zoals opleiding, bekwaamheden, ervaring, vaardigheden en dergelijke) dient betrokken te worden in de besluitvorming.

13 februari 2005

## Persoonlijk & Vertrouwelijk

### Sterkte/Zwakte Analyse

Mr Tom Example

|   |    |   |     |
|---|----|---|-----|
| D | 15 | 4 | 11  |
| I | 4  | 4 | 0   |
| S | 1  | 7 | - 6 |
| C | 0  | 5 | - 5 |

Dit rapport geeft een opsomming van de belangrijkste gedragseigenschappen. Mr Example zal deze eigenschappen of sterkten gebruiken om een positieve bijdrage te kunnen leveren aan de organisatie. Het rapport bevat tevens de mogelijke beperkingen die zijn gedragseigenschappen met zich meebrengen. Deze beperkingen worden door sommigen gezien als zwakten.

De sterkten geven aan waar hij het beste tot zijn recht kan komen. Dit zal een positief effect hebben op zijn productiviteit. Hij kan daarentegen baat hebben bij ondersteuning en begeleiding waar het de zwakten betreft.

#### Mr Example heeft een profiel met de volgende sterkten:

- \* Durft vraagtekens te zetten bij zaken die niet snel genoeg veranderen
- \* Kan goed problemen oplossen
- \* Is resultaatgericht
- \* Kan goed omgaan met crisissituaties
- \* Ziet veranderingen als een uitdaging
- \* Weet bij anderen enthousiasme en een goed moraal te creëren
- \* Straalt zelfvertrouwen uit
- \* Activeert anderen
- \* Heeft een open wijze van communiceren
- \* Is actief en steekt energie in veel projecten

- \* Ziet kansen
- \* Is bereid werkzaamheden te delegeren
- \* Is besluitvaardig
- \* gaat doelgericht te werk en voelt zich betrokken

**Mogelijke zwakten van dit profiel zijn:**

- \* Is soms onvolledig bij het overdragen van informatie
- \* Wordt door anderen als nogal onrustig ervaren
- \* Kan ongeduldig en intolerant zijn
- \* Overschat zijn eigen eigenschappen
- \* Onderschat de complexiteit van een probleem en maakt soms een verkeerde tijdplanning
- \* Vertrouwt te sterk op zijn natuurlijke overwicht en beïnvloedingskracht
- \* Is te gretig bij het bepalen van doelstellingen
- \* Gaat te impulsief te werk, zonder rekening te houden met de mogelijke consequenties
- \* Gaat te veel op in het werk en vindt het moeilijk te relativeren
- \* kan onrust veroorzaken in een team
- \* Gaat te onafhankelijk en onconventioneel te werk waardoor anderen zich onzeker voelen
- \* Heeft te snel zijn mening gevormd en is te direct in het uiten van deze mening
- \* Houdt soms te weinig rekening met anderen
- \* Wordt gezien als wat opstandig en weinig coöperatief bij het behalen van de persoonlijke doelstellingen

Om deze rapportage te kunnen beoordelen dient het te worden gerelateerd aan de eisen in de functie. Daarom is het belangrijk dat de Sterkte/Zwakte analyse vergeleken wordt met de Specifieke Taak Analyse (STA). De STA omschrijft de gewenste gedragskenmerken in de functie. Deze kenmerken zijn nodig voor het succesvol vervullen van een taak, opdracht of project.

13 februari 2005

**Persoonlijk & vertrouwelijk****Management Onderzoek**

Mr Tom Example

|   |    |   |     |
|---|----|---|-----|
| D | 15 | 4 | 11  |
| I | 4  | 4 | 0   |
| S | 1  | 7 | - 6 |
| C | 0  | 5 | - 5 |

**Management onderzoek van Mr Example****Leiding en motivatie**

Mr Example beschikt over de gedragseigenschappen om leiding te kunnen geven. Hij zal door een zelfverzekerde en energieke uitstraling invloed uitoefenen op anderen om zo de beoogde resultaten te bereiken. Hij zal uitdagingen aannemen of zelf situaties creëren waardoor nieuwe mogelijkheden ontstaan. Vaak is hij innovatief en heeft hij veel nieuwe ideeën. Omdat hij afwisseling uitdagend vindt, geeft hij vaak blijk van een soort ongedurigheid en zelfs ongeduld. Hierdoor is hij ook wat onvoorspelbaar ten aanzien van de manier waarop hij anderen motiveert. Als hij deel uitmaakt van een groep, dan neemt hij 'als vanzelfsprekend' zowel de leiding als de verantwoordelijkheid. Het disciplineren of terechtwijzen van zijn medewerkers zal geen probleem opleveren. Door zijn resolute en positieve manier van leidinggeven zal hij derden motiveren en enthousiast maken. Ofschoon hij zijn medewerkers door middel van enthousiasme kan bewegen tot prestaties schuwt hij geen pressie als de resultaten er echt mee gemoeid zijn. Hij zal zonder problemen werkzaamheden delegeren. Mr Example zal het liefst optimaal gebruik maken van het potentieel van zijn medewerkers en zal met name werkzaamheden overdragen die hij als onaangenaam ervaart. Hierbij kan zowel gedacht worden aan routinematige taken als werkzaamheden van gedetailleerde aard. Hij mist immers het geduld om opdrachten geheel en tot in de details af te werken.

**Besluitvorming**

Ofschoon hij in staat is een tamelijk weloverwogen beslissing te nemen, zal zijn voorkeur uitgaan naar een snelle besluitvorming. Het liefst gaat hij direct over tot actie en wenst hij niet gehinderd te worden door al te veel inspraak en discussie. Omdat hij vindt dat stilstand achteruitgang is, accepteert hij stagnatie niet. Op anderen komt hij over als een besluitvaardige zelfstarter. Soms neigt zijn besluitvorming naar impulsiviteit.

## **Planning en problemen oplossen**

Omdat hij van nature zeer flexibel is en open staat voor verandering, zal zijn manier van planning en problemen oplossen hierop afgestemd zijn. Een probleem wordt door hem vertaald naar een uitdaging en hij zal deze uitdaging snel analyseren. Hij neemt doorgaans een positieve houding aan ten aanzien van het vinden van oplossingen van zowel menselijke als zakelijke kwesties. De meeste problemen ervaart hij als uitdagend en zullen hem motiveren. Ten aanzien van de planning, met name op korte termijn, zal hij slechts in grote lijnen aangeven wat noodzakelijk is. Hij verwacht van zijn medewerkers de nodige inbreng. Ofschoon hij vaak inventieve en nieuwe ideeën heeft, vertrouwt hij één en ander slechts zelden toe aan papier. Het beste kan worden voorzien in ondersteuning met betrekking tot de uitwerking en afwikkeling van zijn plannen.

## **Communicatie**

Mr Example is zakelijk communicatief en staat open voor discussie. Overigens is hij een selectief luisteraar en daardoor kan soms de communicatie wat eenzijdig zijn. Tijdens een discussie neigt hij ook te domineren en heeft hij er wat moeite mee als anderen een beter voorstel hebben. Wanneer de situatie dat vereist, zal hij er zeker niet voor terugdeinzen om zijn mening of standpunt verbaal kracht bij te zetten. Mr Example maakt een zelfverzekerde indruk. Hij is snel enthousiast te maken voor een nieuw project mits hij het resultaat ervan inziet. Er kunnen zich situaties voordoen waarbij hij eerder de voorkeur geeft aan een resoluut optreden dan aan het uitgebreid uiteenzetten van zijn standpunt. Immers tijd is kostbaar.

## **Administratie**

Ofschoon hij wellicht administratieve taken kan verrichten, met name wanneer er resultaten mee gemoeid zijn, is dit niet zijn sterkste punt. Wanneer hij voortdurend wordt geconfronteerd met werkzaamheden van administratieve aard verliest hij snel zijn geduld en interesse en raakt hij geïrriteerd en gefrustreerd. Mr Example zou bij voorkeur in een positie moeten verkeren waarbij hij op dit gebied wordt geassisteerd.

## **Het ontwikkelen van anderen**

Mr Example beschikt over het vermogen om te onderkennen of zijn medewerkers toe zijn aan een nieuwe ontwikkeling in hun loopbaan. Hij zal daartoe dan ook de benodigde stappen ondernemen. Echter, wanneer hij in beslag wordt genomen door zijn eigen opdrachten, besteedt hij te weinig tijd of onvoldoende aandacht aan het verdere verloop van de carrièreplanning van zijn medewerkers. De ontwikkelingsstrategie bestaat ook hier vaak slechts uit grote lijnen, zonder dat één en ander tot in detail is uitgewerkt.

## **Ontwikkeling en potentieel**

Mr Example beschikt over leidinggevende- en management capaciteiten. Hij zou echter zijn communicatieve vaardigheden nog wat meer kunnen ontwikkelen voor wat betreft het motiveren van zijn medewerkers. Soms kan hij immers wat te direct zijn. Mr Example komt wellicht het beste tot zijn recht in een positie waarbij het op korte termijn behalen van winstgevende doelstellingen een eerste vereiste is.

**N.B.**

Het voorgaande rapport is een richtlijn en dient niet gezien te worden als een opzichzelfstaand element. Er wordt alleen ingegaan op de gedragseigenschappen van de persoon. Om succesvol te kunnen zijn in een specifieke functie of positie, dienen meerdere aspecten in aanmerking genomen te worden. Hierbij kan naast de indrukken van een persoonlijk gesprek gedacht worden aan de intelligentie, opleiding en ervaring van de persoon.

13 februari 2005

## Persoonlijk & Vertrouwelijk

### Verkoop Onderzoek

Mr Tom Example

|   |    |   |     |
|---|----|---|-----|
| D | 15 | 4 | 11  |
| I | 4  | 4 | 0   |
| S | 1  | 7 | - 6 |
| C | 0  | 5 | - 5 |

### Gesprek openen en communicatie

Mr Example is van nature resultaatgericht en communicatief. Hij is buitengewoon goed in staat om een gesprek te openen, ofschoon hij soms wat te snel tot zaken wil komen. Hij besteedt liever niet te veel tijd aan het verstevigen van een persoonlijke band met de prospect. Ook komt hij -zeker in de eerste paar minuten- soms wat dominerend en bezig over, wat niet meehelpt om een ontspannen sfeer te creëren. Uiteindelijk echter zal hij de prospect beginnen te beïnvloeden en overtuigen en laten zien dat hij alle vertrouwen heeft in zichzelf en in zijn product of dienst. Mr Example is een goede communicator die bereid is anderen bij zijn ideeën te betrekken, heeft een positieve houding en is enthousiast over de meeste projecten waar hij aan werkt.

### Afsluiten

Mr Example is een zeer sterke en krachtige afsluiter die normaalgesproken koopsignalen duidelijk zal herkennen en de prospect zal stimuleren om de order te plaatsen. Hij zal in het algemeen door anderen worden gezien als iemand die snel reageert op kansen en continu op zoek is naar uitdagingen. Van nature is hij zeer doelgericht en wedijverend. Hierdoor zal hij geneigd zijn hoog te mikken en op assertieve wijze te vechten voor elke mogelijke order. Mr Example kan bij gelegenheid te veel aandringen en in presentaties kan hij te beknopt zijn. Hij kan te snel zijn, tot het punt waar hij de prospect soms zelfs opjaagt. Hoewel dit een heel sterk punt is in de omgang met andere assertieve en krachtige mensen, kan het ook een zwak punt worden in de omgang met langzamere, minder veeleisende mensen die uitleg willen, en nog meer uitleg willen, voordat zij zich verplichten. Mr Example heeft in wezen een innovatieve benadering en is vastbesloten om nieuwe orders te verwerven. Het afsluiten van de order mag dan ook gezien worden als een positieve werksterkte.

## Het ondersteunen en beheren van relaties

Mr Example is weliswaar goed in het beheer en ondersteunen van actieve, winstgevende accounts, maar het kan hem ontbreken aan de wilskracht om terug te gaan naar kleinere accounts. Bij het stellen van prioriteiten kiest hij ervoor om energie te steken in projecten die op korte termijn een winstgevend resultaat kunnen genereren. Als hij zijn strijd lust al te krachtig laat gelden aan degenen die niet zo snel en assertief zijn als hij, hebben deze klanten mogelijk liever niet dat hij hun account beheert. In dat geval zal men elk excuus gebruiken om hem niet te spreken. Geconcludeerd moet worden dat hij weliswaar over de eigenschappen beschikt om een effectieve relatiebeheer op te zetten, maar wellicht beter tot zijn recht komt in een rol waarbij hij op korte termijn resultaten boekt. Hij kan immers veel moeite hebben met werkzaamheden die routinematig van aard zijn en heeft veel behoefte aan vrijheid van handelen. Bij voorkeur maakt hij gebruik van mogelijkheden om opvolging en ondersteuning te delegeren.

## Presentatie

Mr Example zal op een zeer krachtige wijze een presentatie kunnen verzorgen. Hij maakt graag gebruik van zijn haar krachtige persoonlijkheid om anderen te overtuigen. Hij kan soms te snel gaan in een presentatie en te veel als vanzelfsprekend aannemen, wat met sommige klanten nadelige gevolgen kan hebben op het resultaat. Mr Example heeft ook de neiging om tijdens het presenteren niet goed te luisteren. Hij heeft ook moeite met interrupties en verwacht dat zijn natuurlijke overwicht voldoende is om anderen te beïnvloeden, ook al beschikt hij niet altijd over alle relevante achtergrondinformatie. Ook hier geldt dat hij vooral uit is op een winstgevend resultaat en dat de presentatie niet slechts informatief mag zijn. Over het algemeen heeft hij weinig voorbereidingstijd nodig en zal hij in staat zijn om terzake kundig in te spelen op onverwachte situaties.

## Administratie

Mr Example zal in het algemeen moeite hebben met een functie waarin het verrichten van administratief werk domineert. Hij ervaart administratief werk als vertragend in zijn streven naar een winstgevend resultaat. Hierdoor heeft hij wellicht de neiging om deze werkzaamheden niet geheel af te werken als het resultaat er niet van afhangt. Hij zal meestal onvoldoende de tijd nemen voor het voltooien van ondergeschikte taken. Mr Example kan geneigd zijn procedures te verwaarlozen en niet bereid zijn om feiten en cijfers te verstrekken, vooral als hij het nut van die informatie niet inziet. Mr Example kan derhalve de beste resultaten bereiken wanneer hij zo min mogelijk met de administratie te maken heeft en zo veel mogelijk tijd kan besteden aan contact met prospects. Hij wenst bovenal vrijheid van handelen en wenst niet beperkt te worden door allerlei ingewikkelde procedures en regels.

## Ontwikkeling en potentieel

Mr Example beschikt over commerciële capaciteiten. Hij heeft een resultaatgerichte instelling en zal op een ondernemende manier streven naar het boeken van resultaten. Hij dient iets meer tijd te besteden aan communicatie omdat hij soms wat te direct kan zijn. Mr Example komt het beste tot zijn recht in een positie waarbij het op korte termijn behalen van winstgevende doelstellingen een eerste vereiste is. Een verkoopgerichte functie voldoet aan deze eis.

**N.B.**

Het voorgaande rapport is een richtlijn en dient niet gezien te worden als een opzichzelfstaand element. Er wordt alleen ingegaan op de gedragseigenschappen van de persoon. Om succesvol te kunnen zijn in een specifieke functie of positie, dienen meerdere aspecten in aanmerking genomen te worden. Hierbij kan naast de indrukken van een persoonlijk gesprek gedacht worden aan de intelligentie, opleiding en ervaring van de persoon.

13 februari 2005

**Persoonlijk & Vertrouwelijk****Administratief/Technisch Onderzoek**

Mr Tom Example

|   |    |   |     |
|---|----|---|-----|
| D | 15 | 4 | 11  |
| I | 4  | 4 | 0   |
| S | 1  | 7 | - 6 |
| C | 0  | 5 | - 5 |

**Organiseren van de werkstroom**

Dit is een krachtig, overtuigend individu wiens sterke eigenschap ligt in het leiden, organiseren en sturen van anderen. Mr Example is energiek, rusteloos en werkt een taak niet altijd volledig af, tenzij het resultaat ervan afhangt. Hij vertrouwt op anderen teneinde de benodigde gegevens te verzamelen. Zijn eigen werk is waarschijnlijk niet erg georganiseerd, maar hij zal alles volledig in de hand hebben om te bereiken wat er van hem verwacht wordt. Wat betreft de werkstroom zal hij zichzelf en anderen onder druk zetten om resultaten te bereiken.

**Deadlines en tijdsindeling**

Mr Example is rusteloos, verlangt naar resultaten en zal de snelste route nemen om deadlines te halen. Hij moet regelmatig onder druk gezet worden om te produceren, ofschoon hij veel van zichzelf eist. Als enthousiaste zelfstarter verzamelt hij niet altijd voldoende gegevens en kan hij ondersteuning nodig hebben bij het halen van deadlines, vooral als het werk een administratief of repetitief karakter heeft.

**Informatieverstrekking en serviceverlening**

Mr Example zal service verlenen als hij eraan wordt afgemeten en als er een persoonlijke beloning tegenover staat. Echter, aangezien hij meestal ongeduldig is en niet van routinewerk houdt, kan hij verder gaan met meer uitdagende klussen. Informatie die hij overbrengt zal beknopt, zakelijk en assertief gepresenteerd worden. Hij heeft in luisteren mogelijk geen sterke eigenschap. Mr Example delegeert werk liever dan er zelf mee aan de slag te gaan, tenzij hij natuurlijk aan de resultaten wordt afgemeten en financieel wordt beloond voor de prestaties.

## **Zorgdragen voor kwaliteit en nauwkeurigheid**

Vanwege zijn ongeduldige houding staat het verwezenlijken van doelen hoger op zijn prioriteitenlijstje dan nauwkeurigheid en kwaliteit en zou hij liever anderen zover krijgen om hem hierin te steunen. Hij heeft een beter beeld van het grote geheel dan van de fijne details. Mr Example zal daarom niet de kwaliteit en nauwkeurigheid van zijn eigen werk controleren, maar zal er zeker op toezien dat anderen op dit gebied hoge normen hanteren.

## **Problemen oplossen**

Mr Example heeft geen behoefte aan regels en voorschriften voor het oplossen van problemen, want hij is een vernieuwer en houdt ervan om zonder precedenten te werken. Als er een doel gesteld is, zal dit nieuwsgierige type zichzelf ertoe brengen om elk probleem dat zich voordoet op te lossen. Mr Example is creatief en zal vaak met werkbare, zij het onbeproeft en ongekennde oplossingen komen.

13 februari 2005

## Persoonlijk & vertrouwelijk

### Klantenservice Onderzoek

Mr Tom Example

|   |    |   |     |
|---|----|---|-----|
| D | 15 | 4 | 11  |
| I | 4  | 4 | 0   |
| S | 1  | 7 | - 6 |
| C | 0  | 5 | - 5 |

### Trefwoorden

Daadkrachtig, vastberaden, gedreven, assertief, zelfverzekerd, overtuigend, enthousiast, optimistisch.

### Klantgerichtheid

- \* Mr Example kan de aard en omvang van het probleem van een beller zeer snel beoordelen.
- \* Hij kan echter onvoldoende naar de details luisteren.
- \* Hij reageert snel en enthousiast.
- \* Aangezien hij snel resultaten wil bereiken, kan hij soms met snelle zoethoudertjes komen in plaats van met permanente oplossingen.

### Overdragen van informatie

- \* Mr Example heeft een directe en overtuigende manier van communiceren.
- \* Hij kan bellers op een duidelijke manier informeren.
- \* Hij zal de beller niet verwarren of vervelen met onnodige details of technische gegevens.
- \* Hij moet zijn tempo verlagen voor klanten die extra informatie en ondersteuning nodig hebben.

## Problemen oplossen

- \* Deze innovatieve persoon pakt vragen van klanten waarschijnlijk op een creatieve manier aan.
- \* Hij gaat de uitdaging van het probleem direct aan.
- \* Hij kan over het algemeen goed problemen oplossen.
- \* Aangezien hij graag snel resultaten boekt, raffelt hij werk af en houdt zich niet aan regels en procedures.
- \* Mr Example kan soms zijn vermogen overschatten om problemen naar tevredenheid van de klant op te lossen.
- \* Aangezien hij niet goed kan luisteren, kan hij de werkelijke behoeften van de klant verkeerd begrijpen en zich niet op het werkelijke probleem richten.

## Omgaan met werkdruk

- \* In vergelijking tot anderen kan deze persoon goed onder druk werken.
- \* Hoge werkdruk is voor deze persoon niet meer dan een afleiding aangezien hij datgene zal doen wat gevraagd wordt.
- \* Zolang hij de benodigde administratieve ondersteuning en assistentie krijgt, raakt hij niet gauw gestrest of gespannen door hoge werkdruk.
- \* Hij is een praktisch denkend iemand en zou innovatief en direct moeten zijn in zijn antwoorden.
- \* Hij kan stresssituaties makkelijk en constructief aanpakken zolang de klachten of vragen van bellers gevarieerd zijn en tot nadenken uitnodigen.

## Doorzettingsvermogen

- \* Mr Example is waarschijnlijk geen doorzetter of een erg gevoelig persoon.
- \* Als op vragen standaard, eentonige, beleidsmatige antwoorden worden verwacht of als er onvoldoende uitdagingen zijn verveelt deze persoon zich snel.
- \* Mr Example kan zijn desinteresse of frustratie over zaken die hij onbelangrijk of irrelevant vindt aan de beller laten blijken.
- \* Mr Example verveelt zich snel. Hij verliest snel zijn interesse en als er geen directe oplossing voor een probleem is, zal hij het probleem waarschijnlijk delegeren.
- \* Mr Example houdt van uitdaging maar (behalve als het resultaat ervan afhangt) hij mist het benodigde doorzettingsvermogen om een probleem goed aan te pakken.
- \* Omdat hij het echter belangrijk vindt dat er goed over hem wordt gedacht, doet hij zijn best om oog te hebben voor de behoeften van de klant.

- \* Zijn vertrouwen en enthousiasme overtuigt bellers meestal van zijn vriendelijkheid en dit verzacht misschien zijn eventuele tekortkomingen.
- \* Aangezien hij zelden aandachtig luistert, kan hij op anderen onattent overkomen.
- \* Mr Example kan met zijn bijzondere welbespraaktheid bot en tactloos reageren op vragen die hij onbelangrijk vindt.

### **Omgaan met agressie en onredelijkheid**

- \* Deze competitieve persoon zal niet gauw inbinden als hij agressief wordt bejegend.
- \* Hij kan echter in eerste instantie overtuigingskracht en vriendelijkheid aanwenden om tolerantie en begrip bij een onredelijke klant te kweken.
- \* Mr Example kan van nature niet goed luisteren. Hij moet ervoor waken dat hij de redenen voor de onredelijkheid of woede van de klant niet verkeerd begrijpt.
- \* Mr Example kan scherp en sarcastisch worden als een klant alsmat onredelijk of agressief blijft; zo kan hij proberen om de klant verbaal te domineren.

### **Actief promoten van producten, diensten en ideeën**

- \* Promoten zit hem in het bloed. Het kost hem weinig moeite om anderen van de waarde van zijn producten, services en ideeën te overtuigen.
- \* Hij kan bellers overtuigen van hun behoefte aan zijn producten.
- \* Eenmaal gemotiveerd kan deze persoon zijn presentaties en promotionele activiteiten dynamisch en enthousiast overbrengen.
- \* Hij kan zowel oplossingen verkopen die in het grote geheel passen als snelle oplossingen voor de korte termijn.

### **Samenvatting**

Mr Example heeft de wilskracht, assertiviteit en het vermogen om innovatieve ideeën aan anderen over te brengen. Deze actieve en impulsieve persoon vindt waarschijnlijk dat hij te veel moet stilzitten en te veel routinematig werkzaamheden moet verrichten in callcentre-functies. Zijn talenten komen beter tot hun recht in posities die minder beperkend zijn en waarin hij anderen kan motiveren om de doelen die hij voor ogen heeft te realiseren. Mr Example kan zijn sterke eigenschappen onvoldoende benutten in callcentre-functies.