

Competentiewoordenboek

FACET-competenties

Klantgerichtheid Anticipeert op de behoeften van (interne) klanten en geeft een hoge prioriteit aan servicegerichtgeheid en klanttevredenheid.

Resultaatgerichtheid Richt zich actief op het behalen van resultaten en doelstellingen en toont zich bereid om in te grijpen bij tegenvallende resultaten.

Functie-competenties

Vakbekwaamheid Laat gedetailleerde kennis en deskundigheid zien met betrekking tot het werk; neemt vlot nieuwe vakkennis in zich op; blijft op de hoogte van ontwikkelingen in het vakgebied.

Samenwerken Levert een actieve bijdrage aan een gezamenlijk resultaat of probleemoplossing, ook wanneer de samenwerking een onderwerp betreft dat niet direct van persoonlijk belang is.

Pro-actief handelen Signaleert en weegt zakelijke kansen af in de markt zowel voor bestaande als nieuwe diensten; speelt ongevraagd in op kansen die gericht zijn op het behalen van zakelijk voordeel.

Plannen en organiseren Bepaalt op effectieve wijze doelen en stelt prioriteiten. Geeft daarbij aan binnen welke tijd, met welke acties en middelen bepaalde doelen bereikt kunnen worden.

Adviesvaardigheden Maakt gebruik van de juiste stijl en argumenten en probeert anderen te overtuigen van een bepaald standpunt en tracht instemming te verkrijgen met bepaalde plannen, ideeën of diensten.

Leiderschap Geeft richting aan en ondersteunt medewerkers in het kader van hun taakvervulling; past stijl en methode van leiding geven aan aan de betrokken medewerker(s) en situatie(s).

Functieprofiel

FACET-competenties

Bijbehorend gedrag

Klantgerichtheid

- Gaat actief in op gevoelens van anderen en is in staat hier gepast op te reageren.
- Vraagt zich bij handelen altijd af, wat de wensen en behoeften van de klant zijn, neemt de klant als uitgangspunt bij alle activiteiten.
- Reageert snel en adequaat op verzoeken of vragen van de klant.
- Checkt bij de klant of aan alle verwachtingen, wensen of behoeften is voldaan.

Resultaatgerichtheid

- Vindt resultaten en output belangrijker dan input. Is gericht op het eindresultaat in plaats van op de weg waarlangs. Praat in termen van output.
- Kan altijd laten zien tot welk resultaat zijn inspanningen hebben geleid.
- Gaat recht op zijn/haar doel af en behaalt zijn/haar doelstellingen.
- Overziet de eigen werkzaamheden, deelt deze planmatig in, geeft de te besteden tijd aan en houdt zich hieraan.

Functie-competenties

Vakbekwaamheid

'Kordate Partner'

- Zorgt zelf voor een goede kennis van de actualiteit.
- Draagt gevraagd en ongevraagd, zowel intern als extern vakinhoudelijke kennis over.
- Geeft zelfstandig vakinhoudelijke adviezen aan klanten.

Samenwerken

'Hét samen waarmaken'

- Komt met voorstellen hoe een gezamenlijk resultaat behaald kan worden.
- Stelt het belang van het team boven het eigen belang.
- Steunt de voorstellen van anderen en bouwt daarop voort om zodoende het gezamenlijke doel te bereiken.

Pro-actief handelen

'Toonbepalend'

- Vraagt uit zichzelf om informatie.
- Neemt het voortouw in discussies, komt met ideeën en oplossingen.
- Benadert actief (nieuwe) klanten en markten.

Plannen en organiseren

'Kleur en inhoud geven'

- Stelt prioriteiten en formuleert doelen voor zichzelf en voor anderen.
- Plant met behulp van de agenda in een opgeruimde werkomgeving de eigen activiteiten.
- Maakt afspraken over de te nemen acties (wie doet wat en wanneer).

Adviesvaardigheden

'Duurzaam verbonden'

- Benoemt het gezamenlijke belang.
- Benoemt duidelijk de voordelen van eigen ideeën voor de ander; benoemt duidelijk de nadelen wanneer de ander niet met zijn/haar ideeën instemt.
- Geeft de klant gevraagd en ongevraagd op het juiste moment relevante argumenten.

Leiderschap

'Werkt versterkend'

- Geeft duidelijk aan wat de doelstelling is voor een bepaalde periode of met betrekking tot een bepaalde taak.
- Communiqueert verwachtingen aan medewerkers.
- Geeft ruimte aan medewerkers om met eigen ideeën en voorstellen te komen.