

## Inhoudsopgave

Competentiematch	3
Commercieel vermogen	5
Inlevingsvermogen	6
Innoverend vermogen	7
Klantgerichtheid	8
Luisteren	9
Mondelinge vaardigheid	10
Organisatiesensitiviteit	11

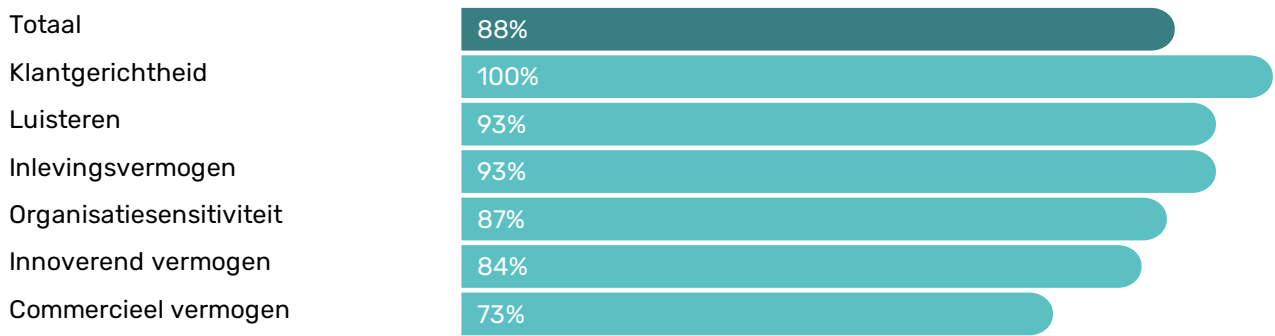
# Competentiematch

De TMA Talentanalyse brengt 22 onafhankelijke talenten in kaart waarop wordt gerapporteerd en geanalyseerd. De persoonlijkheid van een kandidaat is een neutraal gegeven. Deze is nooit positief of negatief, oftewel het TMA rapporteert zonder waardeoordeel. Het is wel zo, dat in het licht van bepaalde situaties, een functie of organisatiecultuur bepaalde talenten en persoonlijkheidskenmerken van een kandidaat wenselijker en/of minder wenselijk kunnen zijn.

De scores, grafieken en persoonlijkheidsomschrijvingen uit de verschillende TMA-rapportages zijn bedoeld als richtlijnen. De TMA-rapportages dienen als advies en suggestie, u maakt zelf de uiteindelijke overwegingen. Het TMA is een hulpmiddel waarmee men gestructureerder, diepgaander en gericht een gesprek met een kandidaat kan voeren aangaande selectie, mobiliteit en/of ontwikkeling.

De rapportage Competentiematch vertaalt de talentcores van de talentanalyse naar indicatief matchpercentage op competentie niveau. Per competentie worden er gedragsgerichte interviewvragen getoond en wordt inzichtelijk gemaakt op basis van welke drijfveerscores het matchpercentage is opgebouwd.

Deze competentiematch is gebaseerd op het volgende profiel: Account Manager



### Omschrijving

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

### Drijfveren die de basis vormen voor deze competentie.

Competentie	Leerbaarheid		Drijfveer 1		Drijfveer 2		Drijfveer 3
Commercieel vermogen		5.5	Ambitie & uitdaging	2	Sociabiliteit & contact	9	

### Interviewvragen

- Kunt u een voorbeeld geven van een recent klantbezoek? Hoe had u zich hierop voorbereid? Hoe wist u zeker dat u de wensen van de klant duidelijk kreeg? Wat heeft u uiteindelijk hiermee gedaan?
- Niet iedereen laat zich gemakkelijk overtuigen. Welk soort klanten vindt u het moeilijkst te overtuigen? Waarom juist deze klanten?
- Overtuig mij ervan dat u de juiste persoon voor deze functie bent.
- Welke eigenschappen moet een goede verkoper volgens u hebben? Waarom denkt u dat? Welke van deze eigenschappen heeft u wel/niet?

### Omschrijving

Zich bewust zijn van de houding, gevoelens en omstandigheden van anderen en van de invloed van het eigen gedrag op hen.

### Drijfveren die de basis vormen voor deze competentie.

Competentie	Leerbaarheid	Drijfveer 1	Drijfveer 2	Drijfveer 3
Inlevingsvermogen	●●●●	7	Sociale empathie	7

### Interviewvragen

- Wanneer heeft u voor het laatst te maken gehad met een emotionele collega? Wat heeft u toen gedaan? Zou u een volgende keer iets anders doen?
- Wanneer heeft u voor het laatst te maken gehad met een emotioneel reagerende collega? Wat deed u toen? Wat zou u een volgende keer anders doen?
- Geef eens een voorbeeld van een recente situatie waarbij iemand heel anders reageerde op een probleem dan u zou doen. Wat heeft u hiermee gedaan?
- Wanneer geeft u medewerkers of collega's complimenten?
- Is het ooit voorgekomen dat een collega of medewerker iets aan u vroeg waaraan u niet kon voldoen, wat voor hem of haar zeer teleurstellend was? Waarom voldeed u niet aan deze wens?

**Omschrijving**

Zich met een onderzoekende en nieuwsgierige geest richten op toekomstige vernieuwing van strategie, producten, diensten en markten.

**Drijfveren die de basis vormen voor deze competentie.**

Competentie	Leerbaarheid		Drijfveer 1		Drijfveer 2		Drijfveer 3	
Innoverend vermogen		6.33	Onafhankelijk denken & handelen	8	Energie & actie	5	Pragmatisme	6

**Interviewvragen**

- Welke innovatieve ideeën heeft u het afgelopen jaar zelf in uw werk ingebracht?
- Hoe zorgt u er in uw werk voor dat u zich onderscheidt van anderen? Geef eens een recent voorbeeld.
- Heeft u wel eens nieuwe diensten of producten ontwikkeld? In welke mate zijn deze succesvol in de markt gezet?
- Wat beschouwt u als uw meest innovatieve product of dienst tot nu toe?
- Vindt u uzelf een creatieve denker? Waar blijkt dat uit?

**Omschrijving**

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

**Drijfveren die de basis vormen voor deze competentie.**

Competentie	Leerbaarheid	Drijfveer 1	Drijfveer 2	Drijfveer 3	
Klantgerichtheid		8.33	Sociabiliteit & contact 9	Sociale empathie 7	Hulpverleners 9

**Interviewvragen**

- Vertel eens iets over een lastige klant waar u onlangs mee te maken had. Waarom was hij lastig? Wat heeft u gedaan om de klant uiteindelijk tevreden te stellen?
- Sommige klanten stellen onredelijke eisen. Wanneer is dit u voor het laatst overkomen? Waarom vond u de klant onredelijk? Wat heeft u uiteindelijk gedaan?
- Welke eigenschappen zijn belangrijk om goed met klanten om te kunnen gaan? In welke mate voldoet u aan deze eisen? In welke mate kunt u zichzelf in dit opzicht ontwikkelen?
- Kunt u een situatie schetsen waarin u minder effectief met een klant bent omgegaan?
- Welke kritiek heeft uw omgeving wel eens gehad op de manier waarop u met klanten omgaat? Waarom kreeg u deze kritiek? Wat vond u hiervan?



### Omschrijving

Verbale en non-verbale boodschappen op kunnen nemen en begrijpen, doorvragen bij onduidelijkheden.

### Drijfveren die de basis vormen voor deze competentie.

Competentie	Leerbaarheid	Drijfveer 1	Drijfveer 2	Drijfveer 3
Luisteren		7	Sociale empathie	7

### Interviewvragen

- Kunt u een voorbeeld geven van een situatie waarin u goed naar iemand heeft geluisterd? Waar bleek dat uit?
- Kunt u een voorbeeld geven van een situatie waarin u slecht naar iemand heeft geluisterd? Wat gebeurde er?
- Kunt u een voorbeeld geven van een situatie waarin u doordat u goed luisterde meer informatie kreeg dan een ander?
- Kunt u een voorbeeld geven van een gesprek waarin u niet de informatie heeft verkregen waarnaar u op zoek was?

## Mondelinge vaardigheid

---

### Omschrijving

Spreekt in begrijpelijke taal; het taalgebruik aanpassen aan het niveau van de ander.

---

### Drijfveren die de basis vormen voor deze competentie.

Deze competentie is niet gekoppeld aan TMA drijfveren.

---

### Interviewvragen

- Heeft u ooit commentaar gekregen van anderen over de manier waarop u zich uitdrukt? Geef eens voorbeelden.
- Heeft u ooit gemerkt dat een medewerker een opdracht, die u hem of haar mondeling had gegeven niet had begrepen? Waaruit bleek dat de medewerker de opdracht niet had begrepen? Wat heeft u hiermee gedaan?
- Heeft u wel eens voordrachten of speeches gehouden? Geef eens een recent voorbeeld.
- Hoe staat u als 'spreker' bekend? Geef eens voorbeelden.
- Beschrijf een situatie waarin mondeling communiceren voor u heel belangrijk was. Wat was uw rol? Hoe heeft u die aangepakt?

### Omschrijving

Zich bewust tonen van de effecten van keuzes, besluiten en/of activiteiten op de gehele organisatie en onderdelen daarvan.

### Drijfveren die de basis vormen voor deze competentie.

Competentie	Leerbaarheid		Drijfveer 1		Drijfveer 2		Drijfveer 3
Organisatiesensitiviteit		6.5	Sociabiliteit & contact	9	Conformereren	4	

### Interviewvragen

- Hoe heeft u zich de afgelopen maanden op de hoogte gesteld van wat er in uw organisatie of afdeling speelt?
- Welke tegengestelde belangen ziet u binnen uw organisatie?
- Met welke problemen heeft uw afdeling te kampen gehad in het verleden? Hoe pakte u deze aan? Wat zou u een volgende keer anders doen?
- Wat zijn de belangrijkste normen en waarden binnen uw organisatie en hoe gaat u hier in de praktijk mee om?
- Van welke ondersteunende afdelingen binnen uw bedrijf heeft u het afgelopen jaar zoal gebruik gemaakt?