

**Competentie Ontwikkeling**  
**Mark Vrieze**

Opleiding: Ondernemerschap en Retail Management 2022/2023  
 Associate degree jaar 1 duaal  
  
Module 4: Procesoptimalisatie

Docent: Boukje Ratering  
Klas: CI-ORM-L-RDU-FEBa  
  
Naam: Mark Vrieze  
Student-ID: 5288622  
Bedrijfscoach: Dennis Besems

Inleverdatum: 28 Januari 2024

**Competentie ontwikkeling**

Tijdens de module Procesoptimalisatie heb ik mij ontwikkeld in meerdere competenties. Ik heb tijdens deze module 3 competenties uit het competentieprofiel van Ondernemerschap en Retail Management Associate degree - Duaal - 2022/2023 gehaald die ik middels een STARR heb gereflecteerd.  
De 3 competenties zijn:

1. Leiderschap
2. Samenwerken & Netwerken
3. Lerend vermogen

Ook heb ik 1 van mijn 2 leerdoelen middels een STARR gereflecteerd.  
Mijn ontwikkelingen heb ik aan mijn portfolio toegevoegd.



**Competentie: Leiderschap**  
  
**S**ituatie:  
Tijdens het najaar van 2023 wil ik dat mijn winkelgebied conversie-verhogend gaat werken. De doelstelling is 10% meer conversie t.o.v. het gerealiseerde op 1-10-2023  
  
**T**aak:  
Iedere winkel krijgt de doelstelling voor de maanden Oktober, November en December een conversie verhoging te realiseren van 10% t.o.v. het gerealiseerde tot 1 oktober. Als voorbeeld: Op 1 oktober is de gemiddelde conversie 35%. Dan wordt het doel +3.5%, dus 38.5% conversie op 31-12-2023  
  
**A**ctie:  
Ik ga met iedere bedrijfsleider een afspraak inplannen om het doel te bespreken. Daarnaast bespreek ik per filiaal welke verbeterpunten er nodig zijn om de doelstelling te halen.  
Deze verbeterpunten gaat de bedrijfsleider met het team bespreken.  
Ik zal tijdens bezoeken erop toezien dat de verbeterpunten ook echt worden ingezet. Ook zal ieder filiaal worden bezocht op een willekeurig moment door een Mystery-shopper. Haar bevindingen zullen worden teruggekoppeld.  
Wekelijks zal ik de resultaten delen en maandelijks bespreken we middels een call de tussenstanden, evt. aangevuld door tips en trucs van collega bedrijfsleiders aan elkaar te delen.

**R**esultaat:  
De 1e weken zijn er een aantal filialen die enorm groeien en een aantal die op normale cijfers blijven hangen. De groeiende filialen pakken het zeer serieus op en zien zelf ook het gewenste resultaat als een extra motivatie.  
Andere filialen zien het meer als een opdracht van de operationeel manager.  
Met de medewerkers van deze filialen ben ik vaker in gesprek gegaan en heb ik de resultaten van de goed lopende filialen laten zien.  
Daarna gingen ook deze filialen betere prestaties leveren.   
Het eindresultaat is per filiaal verschillend. Alle filialen hebben een betere conversie gerealiseerd in 3 maand tijd, echter is de doelstelling maar door 1 filiaal gerealiseerd.  
Gemiddeld van alle filialen was de conversie bij start 33.06% en op 31 december 34.72%. Doelstelling van 36.26% is niet gerealiseerd, echter hebben we door deze actie wel een stijging van 1.66%.  
  
**R**eflectie:  
Mijn doelstelling was wellicht te hoog, echter door deze actie hebben we 1.66% conversiestijging weten te realiseren. Uiteindelijk een mooie prestatie. Niet iedereen was direct vanaf het begin erg actief, echter door met iedereen in gesprek te gaan heb ik uiteindelijk wel het grootste deel in beweging gekregen.  
Deze opdracht ga ik in 2024 zeker nog eens herhalen.

**Competentie: Samenwerken & Netwerken**

**S**ituatie:  
Voor de module procesoptimalisatie ga ik uitzoeken waar de knelpunten zitten in de winkels m.b.t. werkzaamheden DHL t.o.v. het aantal uren. Hiervoor ga ik contact zoeken met collega's die me kunnen informeren op het SK.

**T**aak:  
Door netwerken en samenwerken met collega's van het servicekantoor die betrokken zijn bij DHL en procesbewaking wil ik erachter komen wat de kosten, opbrengsten van DHL-pakketten zijn en of de werkzaamheden passen binnen het urenbudget.  
  
**A**ctie:  
Ik ga met 3 collega's een afspraak maken. Met Wilco (Development Manager Delivery) Didier (Project en Proces coördinator) en Tamara (Operationeel Manager). Tijdens deze afspraken ga ik middels de theorie van een interview vragen stellen om te achterhalen hoe het proces nu is ingericht.   
Nadat ik van diverse collega's informatie heb ga ik dit bundelen en daarna in een 2e overleg mijn bevindingen delen.   
  
**R**esultaat:  
Door een goede samenwerking met betrokken medewerkers heb ik de juiste informatie ontvangen. Hierdoor kon ik een goede procesoptimalisatie schrijven voor de organisatie.   
  
**R**eflectie:  
Ik heb geleerd dat het verstandig is om mijn netwerk van collega's op het servicekantoor te vergroten. Doordat je elkaar kent en weet wie voor welke afdeling werkt is het makkelijker en gaat het sneller om iets te overleggen.  
Tijdens mijn project assortimentsverbetering ga ik de collega's van Category management, Supplychain en Spacemanagement ontmoeten en met hun samenwerken.

**Competentie: Lerend vermogen**

**S**ituatie:  
Mijn agenda is iedere dag gevuld met werkzaamheden en afspraken. Daardoor is het lastig om ad-hoc te schakelen wanneer er extra werkzaamheden tussendoor komen. Dit zorgt ervoor dat ik deze werkzaamheden afrond in de avonduren of in het weekend.  
  
**T**aak:  
Ik wil ervoor zorgen dat ik in mijn agenda meer ruimte heb voor werkzaamheden die tussendoor moeten worden gedaan, zodat ik mijn werkzaamheden niet in de avonduren hoef af te ronden.  
  
**A**ctie:  
Ik ga vaste blokken in mijn weekagenda plaatsen waar ik de wekelijkse administratie ga verwerken. Daarbij maximaal 3 filiaalbezoeken plannen per winkelronde per dag en geen 4. Bij een planning van 4 filialen merk ik dat het laatste bezoek of niet volledig is, of wordt gecanceld omdat er niet voldoende tijd is. Bij 3 bezoeken heb ik aan het eind van de dag nog tijd over die ik kan gebruiken voor administratieve taken.   
Ik wil deze taken dan in het laatste filiaal na het reguliere bezoek verwerken, voordat ik ga rijden. Administratieve taken welke kunnen wachten tot het volgende vaste blok (iedere maandag) laat ik daarbij liggen tot dat moment.   
Wanneer er geen administratieve taken zijn, kan ik alsnog besluiten tot een flitsbezoek bij een 4e winkel.   
  
**R**esultaat:  
Tijdens een winkelronde merk ik dat ik rustiger ben, niet gehaast door de tijd en de volgende afspraak. Daardoor zijn de winkelrondes met de BL beter en productiever en blijven binnen de vooraf besproken tijden. Daarnaast krijg ik aan het einde van de dag ruimte om de administratie bij te houden. Mailverkeer waar ik niet direct iets mee moet, parkeer ik naar de maandag. Dit is mijn vaste moment in de week waar ik alle administratieve taken weer bijwerk.  
Verder heb ik nu vaker aan het einde van de middag nog tijd voor een flitsbezoek bij een filiaal die bijvoorbeeld in de prestaties t.o.v. de doelen achterblijft.  
  
**R**eflectie:  
Door een andere invulling van mijn agenda voel ik meer rust tijdens een winkelbezoek, daardoor zijn de bezoeken productiever. Daarnaast heb ik meer ruimte voor ad-hoc werkzaamheden. Door niet direct op iedere mail te willen reageren, maar deze waar mogelijk te plannen op maandag zorg ik ervoor dat de werkzaamheden beter verdeeld over de week worden verdeeld en wel op tijd is afgerond.

**Persoonlijke leerdoel:**

**Bij conflicten niet te snel en directief met een oplossing komen. Wanneer ik aanschuif om te bemiddelen bij 2 collega's die een conflict hebben, als een voorzitter het gesprek leiden en niet mijn mening en conclusie voordragen tot een oplossing**

**S**ituatie:  
Een BBL-verkoopmedewerker geeft aan dat de bedrijfsleider haar 32 uur per week heeft beloofd, terwijl de bedrijfsleider dit ontkent. Hierdoor is er een conflict ontstaan, die me wordt medegedeeld tijdens een bezoek.   
  
**T**aak:  
Ik ga samen met de bedrijfsleider en de BBL-verkoopmedewerker in de kantine aan een tafel zitten. In een gesprek met de bedrijfsleider en BBL-verkoopmedewerker ga ik proberen om tot een oplossing te komen die goed is voor de werknemer en de werkgever. Daarbij wil ik het gesprek begeleiden en niet zelf met een oplossing komen.  
  
**A**ctie:  
Ik start het overleg tussen de verkoopmedewerker, de bedrijfsleider en mij. Ik geef aan waarom we bij elkaar zitten en vraag aan de verkoopmedewerker en de bedrijfsleider om het gesprek te starten door ieder zijn eigen verhaal te vertellen zonder interruptie. Vervolgens laat ik de verkoopmedewerker reageren op het verhaal van de bedrijfsleider en daarna andersom.  
Uiteindelijk komen ze beide tot de conclusie dat er een verschil van inzicht is ontstaan door niet volledige communicatie.  
Bedrijfsleider heeft gezegd: gemiddeld 4 dagen en verkoopmedewerker heeft hier 32 uur van gemaakt. Bedrijfsleider geeft aan dat op de maandag in de ochtend niet wordt gewerkt, dus dat dit 5 uur is, en dat de kans ook aanwezig is dat ze om 17 uur vrij is.  
Uiteindelijk stemt verkoopmedewerker in met het wisselend aantal uren per week.  
  
**R**esultaat:  
Ik heb me als voorzitter opgesteld tijdens dit gesprek. Daardoor heb ik me niet bemoeid met de inhoud en het eindresultaat. Wel heb ik ervoor gezorgd dat de verkoopmedewerker en de bedrijfsleider volledig hun eigen verhaal kon vertellen, daarna konden reageren. Resultaat was dat beide zelf tot een conclusie kwamen en daarna ook tot een oplossing.  
Wel heb ik na dit gesprek met de bedrijfsleider geëvalueerd wat er mis was gegaan, hopende dat ze leert van deze casus en communicatie.  
  
**R**eflectie:  
Ik heb geleerd dat deze manier van leidinggeven zeer prettig is, dat iedereen dezelfde informatie heeft en dat dit duidelijkheid geeft. Daarnaast is het eindresultaat nu door beide bedacht en staan ze ook beide achter het resultaat.   
Daarmee kan ik deze casus sluiten.

Ook in mijn privé situatie merk ik dat mijn ontwikkeling ervoor zorgt dat ik makkelijker bepaalde gesprekken kan begeleiden.   
  
**S**ituatie:  
Een voetballer van 16 jaar speelt nog in een jeugdteam. Echter is hij zo goed, dat hij regelmatig op zondag meespeelt in het 1e team. De trainer van het jeugdteam wil hem dit seizoen in zijn team houden omdat ze kampioen kunnen worden. De trainer van het 1e wil hem er graag bij hebben omdat hij het beste team wil opstellen  
  
**T**aak:  
Tijdens een trainersoverleg komt de discussie op gang tussen beide trainers die ieder voor hun eigen belang gaan. Ik ben op deze avond ook aanwezig voor andere zaken binnen de voetbalclub, maar krijg deze discussie mee.   
Ik ben geen voorzitter, echter merk ik dat deze discussie geleidt moet worden dus vraag ik beide heren om met me mee te lopen naar een aparte ruimte waar niet iedereen hun discussie kan volgen.   
  
**A**ctie:  
In de aparte ruimte neem ik direct het voortouw door aan tafel aan te geven dat beide eerst hun verhaal kunnen doen naar elkaar, zonder dat de andere mag reageren. Vervolgens mogen ze wel op elkaar reageren. Uiteindelijk blijven beide heren bij hun standpunt, waarna ik aangeef dat we als vereniging een eenheid moeten uitstralen en tot een oplossing moeten komen. De oplossing moet gericht zijn op de ontwikkeling en spelvreugde van de speler en niet in het belang zijn van een team.   
  
**R**esultaat:  
Beide trainers af dat de speler bij het jeugdteam en leeftijdsgenoten blijft voetballen en trainen en wanneer de jeugdspeler dit wil, mag hij 1 maal per week extra meetrainen met het 1e team. Op zondag gaat hij als wisselspeler met het 1e team mee. Wanneer hij op zondag een basisplek zal krijgen, wordt dit op zaterdag aangegeven bij het jeugdteam en speelt hij daar niet.  
Het belang van de jeugdspeler staat nu voorop.  
  
**R**eflectie:  
Door beide heren aan een tafel te zetten in een andere ruimte en opnieuw het gesprek te laten starten was de 1e emotie gedaald en werd het een prettig gesprek zonder verwijten en stemverheffing. Nadat ik aangaf dat we binnen de vereniging het belang van de jeugdspeler vooropzetten in de ontwikkeling en niet het teambelang, kwamen beide trainers snel tot een oplossing voor de speler en wordt er nu wekelijks tussen beide goed overlegd.  
Ik merk voor mezelf dat ik door mijn persoonlijke groei dit gesprek makkelijk kon leiden. Met deze casus had ik me in het verleden niet bemoeid, terwijl ik nu het voortouw neem om te proberen dat beide tot een oplossing komen.

**Presentatie persoonlijke ontwikkeling leerjaar 1**.

Tijdens lesdag 5 van module 4 heb ik een presentatie gegeven over mijn persoonlijke ontwikkeling van het afgelopen jaar.   
Tijdens deze presentatie heb ik mijn opbouw van studietijd en functies in het werk besproken uit het verleden. Daarnaast mijn ontwikkeling van het 1e studie jaar.  
Ook mijn doelstelling voor het 2e jaar aangegeven en vervolgens mijn toekomstvisie.



**Tussenmeting competentie ontwikkelingen.**  
  
Halverwege de studie heb ik samen met mijn bedrijfscoach de tussenmeting besproken.   
Ik merk aan mezelf dat ik in het afgelopen jaar mooie stappen heb gezet in mijn ontwikkeling. Mijn bedrijfscoach heeft de tussenmeting ingevuld en daaruit blijkt dat ook hij dit vindt. Op alle 10 competenties in het ORM-competentieprofiel heb ik stappen gezet. Ook in mijn beide persoonlijke leerdoelen ben ik gegroeid.  
  
De feedback die ik ontvang van mijn bedrijfscoach is helder en sta ik achter. Hij geeft aan dat ik in mijn eigen werkzaamheden en in mijn eigen regio laat zien dat dat ik de werkzaamheden en organisatie goed heb staan, echter dat ik me meer mag laten horen tussen mijn collega Operationeel Managers.   
Ook meer verdiepen in strategische en tactische vraagstukken is een mooi vervolg in de ontwikkeling en zorgen voor een goed netwerk van collega's op het servicekantoor van andere afdelingen.  
  
**Mijn leerdoel voor het 2e jaar is:**  
Ik ga ervoor zorgen dat ik mijn netwerk van collega's binnen het servicekantoor op andere afdelingen vergroot. Door een beter netwerk is het makkelijker om me te verdiepen in strategische en tactische vraagstukken m.b.t. het verbeteren van de winkelexecutie.

# Competentieformulier ORM – Ad – Duaal

***Studiejaar 2022 – 2023***



|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Naam student: | | Mark Vrieze | | | | | |
| Naam feedbackgever: | | Sophie van der Beek | | | | | |
| Rol feedbackgever (medestudent, bedrijfscoach, docent, anders): | | Bedrijfscoach | | | | | |
| Docent: | | Boukje Ratering | | | | | |
| Datum: | | 14-02-2023 | | | | | |
| Opleiding: | | Ondernemerschap en Retailmanagement AD Duaal | | | | | |
|  | | | | |  | | |
|  | | | | |  | | |
|  | | | | |  | | |
| **1** **Innoveren** | | | | | | |
| *Je initieert nieuwe ideeën, realiseert op creatieve wijze vernieuwingen en benut daarbij de mogelijkheden op het gebied van technologie.* | | | | | | |
|  | **Gedragsindicatoren Ad** | | **0-meting** | **Tussenmeting** | | **Eindmeting** |
| 1.1 | Je benoemt nieuwe ideeën of inzichten die kansrijk zijn voor (het starten van) een (eigen) onderneming of retailorganisatie. | | O V G | O V G | | O V G |
| 1.2 | Je kunt op creatieve wijze verbeteringen ontwerpen voor een (eigen) onderneming of retailorganisatie. | | O V G | O V G | | O V G |
| 1.3 | Je kent de mogelijkheden op het gebied van  technologie voor ondernemers en retailorganisaties om verbeteringen door te voeren. | | O V G | O V G | | O V G |
| Feedback (wat ik gezien of gemerkt heb):  Voldoende, meer zichtbaar als de vorige periode. Niet perse heel pro-actief, maar wel zichtbaar (mede in combinatie met opleiding).  Advies (wat je nog verder zou kunnen ontwikkelen):  Meer zichtbaar maken door combineren praktijk met theorie | | | | | | |
| **2 Waardecreatie** | | | | | | |
|  | | | | | | |
|  | **Gedragsindicatoren Ad** | | **0-meting** | **Tussenmeting** | | **Eindmeting** |
| 2.1 | Je kent trends en ontwikkelingen in de omgeving van een (eigen) onderneming of retailorganisatie en kan aangeven welke relevant zijn voor de (eigen) onderneming of retailorganisatie. | | O V G | O V G | | O V G |
| 2.2 | Je hebt kennis van consumentengedrag, (digitale) koopprocessen en (digitale) marketingkanalen en kan deze relateren aan het realiseren van traffic en conversie. | | O V G | O V G | | O V G |
| 2.3 | Je kent de mogelijkheden van diverse kanalen waarmee een ondernemer of retailorganisatie in interactie staat met de klant en kan deze gebruiken in een ontwerp voor de klantreis van de (eigen) onderneming of organisatie. | | O V G | O V G | | O V G |
| 2.4 | Je kent het belang van duurzaam ondernemen en kan mogelijkheden aangeven hoe organisaties kunnen bijdragen aan een circulaire economie. | | O V G | O V G | | O V G |
| Feedback (wat ik gezien of gemerkt heb):  Goed bezig met de actuele en relevante onderwerpen (trends en ontwikkelingen) en sturen op consumenten gedrag en beinvloeden hiervan vanuit klant KPI’s. Duurzaam ondernemen is re-actief aanwezig.  Advies (wat je nog verder zou kunnen ontwikkelen):  Pro-actief toepassen duurzaamheidsbeleid en vervolg verdieping i.r.t. trends, beinvloeden consumentengedrag vanuit klant KPI’s (conversie, stuks enz.) | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3** **Resultaatgericht handelen** | | | | | |
| *Je toont verantwoordelijkheid en doorzettingsvermogen en neemt besluiten om de beoogde resultaten te bereiken. Je past je daarbij gemakkelijk aan veranderende omstandigheden aan en durft risico’s te nemen.* | | | | | |
|  | **Gedragsindicatoren Ad** | **0-meting** | **Tussenmeting** | | **Eindmeting** |
| 3.1 | Je toont een proactieve houding, toont gedrevenheid en hebt een hoge prestatiemotivatie binnen gegeven kaders. | O V G | O V G | | O V G |
| 3.2 | Je bent in staat om prioriteiten te stellen en neemt besluiten om beoogde resultaten te bereiken. | O V G | O V G | | O V G |
| 3.3 | Je toont flexibiliteit door je aan te passen in veranderende omstandigheden. | O V G | O V G | | O V G |
| 3.4 | Je intervenieert wanneer het beoogde resultaat niet behaald dreigt te worden. | O V G | O V G | | O V G |
| Feedback (wat ik gezien of gemerkt heb):  Hele mooie ontwikkeling laten zien vanuit je functie als operationeel manager en in control. Pro-actief en goed met langere termijn plannen en korte termijn acteren/ingrijpen bezig.  Advies (wat je nog verder zou kunnen ontwikkelen):  Ingezette weg doorzetten en verder verdiepen in strategisch/tactische vraagstukken en wegzetten doelstellingen om nog meer consistent beleid te voeren. | | | | | |
| **4** **Leiderschap** | | | | | |
| *Je straalt passie en beleving uit, pakt de regie in teamverband en mobiliseert anderen vanuit de waarden en de cultuur van de onderneming.* | | | | | |
|  | **Gedragsindicatoren Ad** | **0-meting** | **Tussenmeting** | **Eindmeting** | |
| 4.1 | Je neemt de regie in bekende situaties waarin dat van jou gevraagd wordt. | O V G | O V G | O V G | |
| 4.2 | Je toont persoonlijk leiderschap door voorbeeldgedrag als beginnend leidinggevende. Je bent enthousiast en kan als leider anderen motiveren. | O V G | O V G | O V G | |
| 4.3 | Je kent verschillende leiderschapsstijlen en kan een rol aannemen die bij jou past. | O V G | O V G | O V G | |
| 4.4 | Je bent je bewust van de waarden en cultuur van de (eigen) onderneming of retailorganisatie en je bent je bewust van je eigen persoonlijke waarden. | O V G | O V G | O V G | |
| Feedback (wat ik gezien of gemerkt heb):  *Door je ervaring als BL merk je dat je al een voorsprong hebt in het leidinggeven in je rol als OM. Je wordt geaccepteerd en neemt een natuurlijke houding aan. Doet je niet anders voor dan je bent en bent open, eerlijk en transparant. Mensen weten wat ze aan je hebben.*  Je vult je rol als operationeel manager goed in, neemt de regie en toont leiderschap. Complimenten voor de ontwikkeling die je hebt laten zien..  Advies (wat je nog verder zou kunnen ontwikkelen):  Je hebt nog ontwikkelpotentieel op het gebied van doorvragen, feedback geven en probleemanalyse (niet te snel naar de oplossing). | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **5** **Managen en organiseren** | | | | | | | |
| *Je geeft vorm en inhoud aan de bedrijfsvoering en zet hierbij de klant centraal.* | | | | | | | |
|  | **Gedragsindicatoren Ad** | | **0-meting** | | **Tussenmeting** | | **Eindmeting** |
| 5.1 | Je kunt jouw werk dusdanig structureren en organiseren dat het voor jezelf overzichtelijk is en voor een ander te volgen. | | O V G | | O V G | | O V G |
| 5.2 | Je kunt voor jezelf en anderen werkzaamheden plannen en de voortgang en kwaliteit bewaken. | | O V G | | O V G | | O V G |
| 5.3 | Je doet voorstellen voor het verbeteren van de bedrijfsvoering in de operationele context van een (eigen) onderneming of retailorganisatie. | | O V G | | O V G | | O V G |
| Feedback (wat ik gezien of gemerkt heb):  *In het begin even zoekende geweest hoe je de boel op orde moest krijgen en een manier zien te vinden die voor jou werkt. Daar ben je onwijs in gegroeid en ook anderen kan je hier in ondersteunen. Denk aan concrete plannen maken met BL en tot concrete oplossingen komen.*  Je werkt gestructureerd en planmatig. Je bent in controle van je agenda en overziet de grote lijnen goed. Complimenten voor de ontwikkeling van het afgelopen jaar hierin.  Advies (wat je nog verder zou kunnen ontwikkelen):  Ontwikkelpotentieel nog aanwezig van operationeel naar strategisch/tactisch en ook verdiepen in de onderwerpen vanuit hoofdlijn naar detail en dat dan verwerken in een stappenplan. Laat je niet overvallen door het moment van de dag. Reflecteren op onderwerpen en keuzes is altijd goed. | | | | | | | |
| **6** **Samenwerken en netwerken** | | | | | | | |
| *Je levert in groepsverband een actieve en inhoudelijke bijdrage aan de beoogde resultaten en het groepsproces. Je bouwt een netwerk van relaties op.* | | | | | | | |
| **Gedragsindicatoren Ad** | | **0-meting** | | **Tussenmeting** | | **Eindmeting** | |
| Je levert in groepsverband een actieve en inhoudelijke bijdrage door gemotiveerd en constructief samen te werken met anderen om doelen te behalen. | | O V G | | O V G | | O V G | |
| Je zet je in voor een goede werkrelatie met anderen. | | O V G | | O V G | | O V G | |
| Je houdt je aan afspraken en draagt actief bij aan het behalen van het gewenste resultaat. | | O V G | | O V G | | O V G | |
| Je bouwt een netwerk van relaties op. | | O V G | | O V G | | O V G | |
| Feedback (wat ik gezien of gemerkt heb):  *Je zet je volledig in om een goede werkrelatie te hebben met collega’s van verschillende afdelingen. Daarnaast erg loyaal en houd je aan je afspraken of komt in de lucht als dit niet lukt.*  Je bent gegroeid in je rol in de groep (OM”s, maar ook SK) en hebt laten zien dat je ondanks een wat afwachtende persoonlijkheid (bescheiden) je jezelf goed kunt laten zien en ontwikkelen op dit vlak. Daarnaast zie vorige opmerkingen: dat blijft staan.  Advies (wat je nog verder zou kunnen ontwikkelen):  Verder ontwikkelen netwerk en relaties is nog verdere winst te halen. Zet de ingezette weg voort. | | | | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **7** **Onderzoekend vermogen** | | | | |
| *Je toont in je werkwijze een nieuwsgierige en kritische houding. Je hanteert een passende onderzoekaanpak die resulteert in bruikbare resultaten.* | | | | |
|  | **Gedragsindicatoren Ad** | **0-meting** | **Tussenmeting** | **Eindmeting** |
| 7.1 | Je toont in je werkwijze een nieuwsgierige en kritische houding gericht op het begrijpen van vraagstukken. | O V G | O V G | O V G |
| 7.2 | Je kunt op basis van bestaande richtlijnen en procedures een onderzoekaanpak opstellen voor vraagstukken op operationeel/tactisch niveau. | O V G | O V G | O V G |
| 7.3 | Je voert met behulp van beproefde methoden onderzoek uit. | O V G | O V G | O V G |
| 7.4 | Je kunt de resultaten van onderzoek gebruiken om verbeteringen voor te stellen en door te voeren voor een onderdeel van de (eigen) onderneming of retailorganisatie. | O V G | O V G | O V G |
| Feedback (wat ik gezien of gemerkt heb):  Je hebt jezelf op deze competenties ontwikkeld en laten zien dat je de theorie en de praktijk kunt combineren en toepassen. Mooie start en nu verder door ontwikkelen en groei maken op deze onderwerpen.  Advies (wat je nog verder zou kunnen ontwikkelen):  Verdere verdieping en vooraf plannen ontwikkelen en niet te snel naar oplossingen | | | | |
| **8** **Analytisch vermogen** | | | | |
| *Je analyseert situaties en data op systematische wijze. Je stuurt op prestatie indicatoren.* | | | | |
|  | **Gedragsindicatoren Ad** | **0-meting** | **Tussenmeting** | **Eindmeting** |
| 8.1 | Je analyseert met behulp van bekende richtlijnen en procedures op systematische wijze een probleem, situatie of proces. | O V G | O V G | O V G |
| 8.2 | Je kunt relevante data voor een (eigen) onderneming of retailorganisatie selecteren en gebruiken om een verbetervoorstel te maken. | O V G | O V G | O V G |
| 8.3 | Je begrijpt de herkomst en samenhang van data en kan dat analyseren met behulp van bekende richtlijnen en procedures. | O V G | O V G | O V G |
| 8.4 | Je ontleent betekenis aan financiële overzichten, kengetallen en prestatie-indicatoren en kan op basis hiervan beslissingen nemen op operationeel niveau. | O V G | O V G | O V G |
| Feedback (wat ik gezien of gemerkt heb):  *Lastig om hier verder feedback op te geven.*  Je bent goed in staat om met beschikbare dashboards en data analyses te maken voor je eigen werkgebied en hier vervolgacties aan te verbinden en formuleren. Praktijkgericht gaat dit prima. Mooie ontwikkeling. Je begrijpt de herkomst en noodzakelijke vervolgstappen.  Advies (wat je nog verder zou kunnen ontwikkelen):  Ingezette weg vervolgen en nog meer naar planmatige aanpak van groot naar klein. Nu vaak nog direct actiegericht. | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **9** **Lerend vermogen** | | | | | | |
| *Je ontwikkelt jezelf persoonlijk en professioneel door visie, reflectie en feedback.* | | | | | | |
|  | **Gedragsindicatoren Ad** | **0-meting** | | **Tussenmeting** | | **Eindmeting** |
| 9.1 | Je toont intrinsieke motivatie in het eigen leerproces door persoonlijke ontwikkeldoelen op te stellen op basis van reflectie op het eigen functioneren en reflecteert regelmatig op eigen leerproces. | O V G | | O V G | | O V G |
| 9.2 | Je benoemt eigen kwaliteiten en ontwikkelpunten en vertaalt ontwikkelpunten in concrete leerdoelen. | O V G | | O V G | | O V G |
| 9.3 | Je ontvangt, vraagt en geeft feedback. Je past op grond van feedback eigen gedrag aan. | O V G | | O V G | | O V G |
| Feedback (wat ik gezien of gemerkt heb):  *Erg leergierig, vraagt regelmatig naar feedback en wil daarmee aan de slag. Zeer gemotiveerd.*  Prima, leergierig en pro-actief. Leuk om je enthousiasme te zien en je ontwikkeling..  Advies (wat je nog verder zou kunnen ontwikkelen): | | | | | | |
| **10** **Communiceren** | | | | | | |
| *Je communiceert overtuigend en kunt dit in tenminste één vreemde taal. Je benut op effectieve wijze diverse communicatiemiddelen afgestemd op de doelgroep.* | | | | | | |
|  | **Gedragsindicatoren Ad** | | **0-meting** | | **Tussenmeting** | **Eindmeting** |
| 10.1 | Je luistert actief naar anderen, reageert zowel verbaal als non-verbaal met begrip en respect. | | O V G | | O V G | O V G |
| 10.2 | Je bent je bewust van jouw communicatiestijl en kan deze aanpassen aan de situatie. | | O V G | | O V G | O V G |
| 10.3 | Je brengt mondeling en schriftelijk ideeën en informatie zodanig over dat de essentie bij anderen overkomt, wordt begrepen en geaccepteerd. | | O V G | | O V G | O V G |
| 10.4 | Je benut op effectieve wijze diverse communicatiemiddelen afgestemd op de doelgroep. | | O V G | | O V G | O V G |
| Feedback (wat ik gezien of gemerkt heb):  Staat open voor anderen en hun verhaal. Ook al heb je een andere mening, sta je open voor anderen.  Je staat open voor anderen en bent steeds bewuster van belang en actiever in toepassen hiervan.  Advies (wat je nog verder zou kunnen ontwikkelen):  Verder doorontwikkelen door juiste vragen te stellen en verdiepen in achtergrond van onderwerpen en beweegredenen (competenties). Het verhaal achter het verhaal. | | | | | | |