

3.2 Verbetervoorstel

Het verbetervoorstel betreft twee verbeterpunten betreffende de wijze van beoordeling en toekennen scores en daarnaast het ontbreken van een protocol. Hiertoe heb ik nieuw ontwikkeld:

A: Nieuw beoordelingstemplate : Beoordelingsformulier salesassessment (1) ([zie verplichte bijlage](#)) en bijbehorend drie niveau van toetsen geformuleerd van 'kan beter', 'voldoende' en 'goed'. Hierin beschrijf ik concreet gedrag wat bij de drie niveau's past zodat er eenduidiger beoordeeld kan worden.

B: Nieuw assessmentprotocol ([zie bij verplichte bijlage](#)) Het proces wordt nu duidelijk beschreven met vernieuwingen zoals twee assessoren, opname assessment, ontvangst student en vooraf aangeven van de regels bij aanvang assessment etc.

Ik geef hieronder graag toelichting op het nieuwe scoringstemplate (1) en het bijbehorende overzicht van drie niveau's gedragscriteria als verbeterpunt A en het protocol met procesvernieuwingen als verbeterpunt B.

Toelichting op de nieuwe instrumenten:

Verbeterpunt A : nieuw beoordelingsformulier met bijbehorend overzicht van drie verschillende niveau's (kan beter- voldoende – goed). Mijn voorstel is dat de toekomstige salesassessments gescoord worden door middel van een nieuw beoordelingsformulier die gekoppeld is aan verschillende niveau's met specifiek omschreven gedrag. Ik heb aansluiting bij jaar 1 gezocht (Rino Both cursushouder) waar een soortgelijk sales template gebruikt wordt echter dan voor telefonische verkoop en afspraken maken.

3.3 Aanpassing van de beoordelingscriteria en 3.4 Toevoeging van drie competentiesniveau's

De nieuwe elementen zijn:

- Leerdoelen vanuit de toetsmatrijs zijn toegevoegd als criteria waarop beoordeeld moet worden, in plaats van 'trefwoorden' zoals 'Contact/begroeting' , 'De opening' , de behoeftebepaling met slechts een korte zin met wat kenmerken waar deze fase in het gesprek aan moet voldoen. Door middel van een duidelijk leerdoel per fase van het verkoopgesprek hebben studenten helder waar ze op getoetst worden en kan iedere training transparant aangegeven worden aan welk leerdoel gewerkt wordt.
- Drie niveau's van deskundigheid zijn gekoppeld aan de leerdoelen. Deze niveau's zijn beschreven en gekoppeld aan door mij nieuw concreet omschreven gedrag. Deels heb ik de gedragskenmerken uit het oude beoordelingsformulier gehaald zodat het een aanpassing is en het goede heb ik behouden. Zo kunnen assessoren herkenbaar gedrag beoordelen en dit gedrag is direct gekoppeld aan het te behalen punten en wegingspercentage, conform toetsmatrijs.
- Ik heb een aanbeveling gedaan om een nieuw leerdoel toe te voegen aan de toetsmatrijs betreffende toetsvraag 8: 'algemeen' : De student ziet er representatief uit, heeft een actieve houding, is energiek, vriendelijk, maakt goed contact, heeft de regie van het gesprek in handen en maakt notities. In overleg met de cursushouder gaan we een nieuw passend leerdoel (of twee leerdoelen)formuleren en toevoegen in het volgend schooljaar. Hier is inmiddels commitment over met Paul de Jong.

Hieronder het voorbeeld van het nieuw ontwikkelde beoordelingsformulier Professional sales, jaar 2. (verplicht bewijs)

Naam student
 Studentnummer
 Cursuscode GMSSAL2212 Training Professional Sales Periode 3

LEERDOELEN	Kan beter (0-60 punten)	Voldoende (60-80 punten)	Goed (80-100 punten)	Weging	Score	Doorslaggevende factor
VERKOOP VAARDIGHEDEN						
LEERDOEL 1A: CONTACT/BEGROETING Kan in een verkoopsgesprek goed contact maken met een potentiële klant om zo de weg vrij te maken voor een verkennend verkoopsgesprek	Kijkt deels weg van de klant, geen ijsbreker en/of vergeet visitekaartje	Standaard eerste indruk: Kijkt klant aan en geeft visitekaartje (3 punten)	Onderscheidende eerste indruk: Heeft originele ijsbreker, kijkt klant aan, positieve benadering, geeft visitekaartje (4-5 punten)	10%		
LEERDOEL 1B: OPENING GESPREK Kan in een verkoopsgesprek goed contact maken met een potentiële klant om zo de weg vrij te maken voor een verkennend verkoopsgesprek	Heeft onvolledige gespreksstructuur, doel niet helder, langdradig bij introductie Bedrijf, heeft een 'k' boodschap. Onvolledige toetselevator pitch. (1-2 punten)	Toont matige interesse in de klant. Gebruikt deels gespreksstructuur SADAT met Aanleiding, Doel, Tijd, Agenda en onvolledige elevator pitch (3 punten)	Toont oprechte interesse in de klant en zijn/haar bedrijf. Introduceert zichzelf met elevator pitch in de u-vorm, gebruikt SADAT met aanleiding, doel, Tijd, Agenda en bedrijf. Benoemt belang voor beide partijen en is kort en bondig. (4-5 punten)			
LEERDOEL 2: BEHOEFTEBEPALING Kan in een verkoopsgesprek de kern van het probleem van de klant achterhalen en samenvatten	is overwegend zelf aan het woord, stelt weinig open vragen of negatieve vragen en gesloten vragen en/of schets geen (passend) probleem. (0-8 punten)	Luistert, stelt gesloten en open vragen & vraagt door, vat antwoorden samen (LSD). Achterhaalt de kern van het probleem en herkent koopmotieven. Schetst gedeeltelijk het probleem waar de prospect zich in herkent. Woordvoering is ongeveer gelijk verdeeld. (8-14 punten)	Achterhaalt de kern van het probleem, (vat de thema's samen), stelt voldoende open vragen (SPIN vragen), luistert goed, vat samen, vraagt door (LSD), herkent koopmotieven. Schets een probleem waar de prospect zich in herkent. Prospect is overwegend (>80%) aan het woord. (14-20 punten)	20%		
LEERDOEL 3 PRESENTATIE/ARGUMENTATIE Kan een zakelijke presentatie houden van de producten/diensten die hij/zij aanbiedt. LEERDOEL 4 BEHEERST DE BKVB STRUCTUUR Lost de 'pijn'punten van de klant op, toont de oplossing op het juiste moment mbv de BKVB structuur*	LEERDOEL 3: Heeft geen aanbieding die een oplossing is voor een geconstateerd probleem maar is eigen idee aan het verkopen. (1-2 punten) EN LEERDOEL 4: Gebruikt geen BKVB structuur (1-2punten)	LEERDOEL 3: Formuleert aanbieding voor de klant welke een oplossing is voor het verkende probleem. (3-4 punten) EN LEERDOEL 4: Vat behoefte samen, toont de relevante kenmerken van het aanbod. Geeft onvoldoende de voordelen voor de klant daarvan aan, en voert geen bewijs. (3-4 punten)	LEERDOEL 3: Enthousiaste, klantgerichte presentatie. Formuleert aanbieding voor de klant welke een oplossing is voor het verkende probleem. Maakt hierbij gebruik van de zakelijke koopmotieven. (4-5 punten) EN LEERDOEL 4: Vat behoefte samen, toont de relevante kenmerken van het aanbod, geeft de voordelen voor de klant daarvan aan, en voert een bewijs. (4-5 punten)	10%		
LEERDOEL 5: Kan bezwaren/tegenwerpingen tijdens het verkoopsgesprek weerleggen	Heeft geen passend antwoord op tegenwerpingen (bezwartechnieken) en/of valt stil. (0-4 punten)	Heeft een passend antwoord op tegenwerpingen, geeft op een correcte manier de juiste antwoorden, maar past onvolledige de techniek toe, veert niet geheel mee (4-14 punten)	Heeft een passend antwoord op tegenwerpingen, gebruikt de juiste techniek, geeft op een correcte manier de juiste antwoorden, onderbreekt de klant niet, veert mee, stemt onvoorzwaarlijk in, stelt tegenvragen, isoleert het probleem en buigt gesprek op overtuigende wijze om. (14 - 20 punten)	20%		
LEERDOEL 6: Kan koopsignalen tijdens het verkoopsgesprek herkennen en hierover onderhandelen.	Gaat onvoldoende in op de koopmotieven of herkent ze niet voldoende (1-5 punten)	Toont onderhandelingsvaardigheden en gaat in op de koopmotieven. Beperkte doorvertaling. (6 - 7 punten)	Toont goede onderhandelingsvaardigheid (prijzen, condities) en legt uit waarom deze propositie de oplossing van het probleem is. (8-10 punten)	10%		
LEERDOEL 7 Kan afsluittechnieken hanteren met de bedoeling om tot een verkoop/deal te komen	Onduidelijkheid over de afspraak, geen bevestiging. (1-5 punten)	Komt (nog) niet tot een verkoop/deal. Stelt alternatieven voor en komt tot een vervolg(afpraak) waaruit commitment blijkt. Gebruikt een afsluittechniek. Sluit het gesprek correct af ondanks geen doel bereikt. (6-7 punten)	Gebruikt diverse afsluittechnieken. Komt tot een concrete (deel) verkoop/deal (datum & tijdstip), vraagt om contactgegevens voor bevestiging en bedankt de prospect met gebruik van haar/zijn naam. Gesprek correct afgesloten doel bereikt. (8-10 punten)	10%		
ALGEMEEN: NON-VERBALE EN COMMUNICATIEVE VAARDIGHEDEN						
LEERDOEL ALGEMEEN: HOUDING, TAALGEBRUIK, REGIE Brenghet boodschap met voldoende kracht en vertrouwen.	Komt arrogant over en/of is langdradig, vertoont tegen bovenge-drag (agressief). Of is niet zelfverzekerd en gebruikt veelvuldig twijfelwoorden (mischien, eventueel, etc.), vertoont onder gedrag.	Spreekt met zelfvertrouwen en is to the point. Gebruikt zelden een twijfelwoord.	Spreekt vol zelfvertrouwen en is to the point. Gebruikt (zo goed) als geen twijfelwoorden.			
TAALGEBRUIK Toont aan professioneel te communiceren.	Spreekt onduidelijk, te snel en/of eentonig. Gebruikt informeel taalgebruik.	Spreekt duidelijk, niet te snel, en met een glimlach.	Spreekt duidelijk, niet te snel, en met een glimlach. Brenghet intonatie aan in stem en gebruikt ABN en positieve taal.			
REGIE Toont communicatief leiderschap gericht op het doel.	Verliest de regie van het gesprek en weet deze niet terug te pakken.	Heeft grotendeels de regie van het gesprek in handen, weet de leiding tijdig te herpakken.	Houdt de regie van het gesprek in handen en is flexibel door prospect ruimte te geven en daarna weer zelf de regie te nemen.			
Non-Verbale communicatie	Ziet er niet representatief uit, onvoldoende actieve houding.	ziet er representatief uit, actieve houding, energiek, vriendelijk, maakt goed contact	ziet er representatief uit, actieve houding, energiek, vriendelijk, beheerst zakelijke flirttechnieken			
				CUFER	0	

Verbeterpunt B: assessmentprotocol: Het assessment wordt ondersteund door een bijgaand nieuw protocol met vernieuwingen zoals twee assessoren, opname assessment, gastvrij ontvangen student en andere procesaanpassingen ten behoeve van een professionelere assessmentprocedure. [\(zie bijlage op de website BKE toetsanalyse onder assessmentprotocol\)](#). Nieuw is ook het verrassingsmoment in het assessment en de keuze van de student voor twee ontwikkeldoelen die meegenomen kunnen worden naar jaar drie.

Vernieuwd proces

Het assessment bestaat uit een praktijksimulatie van 20 minuten. Locatie is een lokaal op de Kralingse Zoom. Ieder rollenspel is als beroepspraktijk herkenbaar voor de student (accountmanager) en omvat een mogelijk verrassingsmoment. Hierbij valt te denken aan: dat de accountmanager tijdens het rollenspel wordt geconfronteerd met een onverwachtse slechte ervaring die zijn gesprekspartner heeft (of van heeft horen zeggen) bij het bedrijf dat hij/zij vertegenwoordigt.

Twee assessoren

Het assessment wordt door twee assessoren gescoord. Dit zijn twee docenten van de training professional sales. De eerste docent (die de training heeft gegeven) en de tweede docent scoren het assessment onafhankelijk van elkaar (schriftelijk). Docent 1 neemt het assessment af en docent 2 kijkt achteraf als 2^e assessor de opname. De student ontvangt eveneens de opname. De uitkomsten worden door de twee assessoren besproken en vastgelegd in het beoordelingsformulier met een score template. De uitkomsten worden centraal geregistreerd.

Het resultaat van het assessment is besproken met de student en wordt vertaald in een persoonlijk ontwikkelplan betreffende de sales vaardigheden in jaar 3. Indien er behoefte bestaat kan er een beroep op de docent worden gedaan om de ontwikkelpunten van de student om te zetten in actiepunten.

Train de assessor

Voor de assessoren wordt er vooraf een training 'Train de assessor' georganiseerd om de kennis op te frissen van het assessen en kan vrijwillig aan deelgenomen worden. Voor de nieuwe assessoren wordt voor aanvang van de assessments een verplichte training georganiseerd.

Score/rapportage

- Er is een elektronisch hulpmiddel ontwikkeld om te scoren. Dit heet het scorings template. Deze is derhalve uniform.
- Er wordt een score ingevuld door zowel de eerste als tweede assessor, onafhankelijk van elkaar.
- Er wordt een rapportage formulier ontwikkeld waarin wordt weergegeven waarop de accessoires afwijken van elkaar. Van tevoren wordt de maximale toegestane afwijking bepaald.
- Bij het 'scoring template competenties' hoort een 'overzicht met de niveaus van competenties' per denkkraft, sociale kracht, wilskracht en daadkracht.

Opname assessment

Het assessment wordt opgenomen door middel van een camera die geplaatst wordt in het lokaal waar het assessment plaatsvindt. De accessoires dienen zelf zorg te dragen dat opnameapparatuur op de locatie aanwezig is van het assessment. Na afloop van het assessment wordt de opname gestopt. De nabespreking valt buiten de opname. De student krijgt binnen 5 werkdagen de opname van zijn assessment ter beschikking. De tweede assessor ontvangt eveneens de opname en geeft zijn score uiterlijk binnen 10 dagen aan. De eerste en tweede assessor bespreken de score aan de hand van het template en bepalen het cijfer rekening houdend met de maximale toegestane afwijking tussen beide assessoren. Indien de afwijking overschreden wordt zal een derde assessor aangewezen worden.

Planning in de tijd

De assessoren moeten onderling afspreken op welk moment de scoring vergeleken wordt. Voor het grondig en zorgvuldig beoordelen van de assessment wordt geadviseerd niet meer dan 4 à 5 assessments achter elkaar te laten plaatsvinden of te bekijken achteraf via de opname. Daarnaast wordt geadviseerd het beoordelen in een aantal dagdelen in te plannen in plaats van hele dagen achtereen. Om voldoende tijd te hebben de gehele procedure te doorlopen is het de bedoeling de gesprekken in onderling overleg te plannen binnen een bepaalde tijdsperiode met een uiterlijk uitloop. Tijdens het bekijken achteraf of beoordelen van het assessment ter plaatse vullen bij de assessoren onafhankelijk van elkaar het score formulier in. Vervolgens worden beide formulieren vergeleken en wordt op basis van argumenten een nieuw gezamenlijk scoreformulier gemaakt. De laatste formulieren dienen uiterlijk op hem vooraf afgesproken datum te worden ingediend bij Osiris.

Persoonlijk Ontwikkel Plan

Uit de assessment scores kunnen vervolgd worden met een Persoonlijke OntwikkelPlan gesprek. Op deze wijze kan de student zich door ontwikkelen op commerciële vaardigheden in jaar 3 afhankelijk van het opleidingsaanbod wat aangeboden wordt.