

## Bijlage II: Onduidelijke competentie-niveaus

Hieronder zie je een voorbeeld van minder duidelijke gedragsomschrijvingen bij de competentie 'mondeling communiceren'. Als je dit als basis neemt voor het niveau-scoren, krijg je geen eenduidige uitkomst. Er zit geen duidelijke ontwikkelingsopbouw in de niveaus:

### Niveau B ( woordenschat en bondig)

- Beschikt over een goede woordenschat.
- Brengt de informatie goed geordend en bondig over.
- Vat samen en legt bondig uit.
- Stemt zijn/haar taalgebruik af op de toehoorders.
- Beantwoordt inhoudelijke vragen afdoende.

### Niveau A (inschatten, non-verbaal)

- Past het niveau en de inhoud van communiceren aan de gesprekspartner(s) aan.
- Beschikt over een grote woordenschat.
- Non-verbaal gedrag ondersteunt het verbale gedrag.
- Non-verbaal gedrag kan het verbale gedrag sturen.
- Spreekt boeiend en aansprekend, is welsprekend.

Een ander voorbeeld uit de competentie 'Klantgerichtheid'. Er zit niet veel opbouw in het gedrag dat bij de verschillende niveaus hoort:

### Niveau D (behulpzaam)

- Is servicegericht.
- Is bereikbaar voor de klant.
- Formuleert de klantvraag duidelijk en correct.
- Handelt naar de wensen van de klant.

### Niveau C (helpen)

- Doet een stapje harder en zet zich in voor de klant.
- Toont respect voor de klant in persoon en in bedrijfsnormen-en waarden.
- Geeft klanten het gevoel dat zij serieus genomen worden.
- Vraagt naar de behoeften en wensen van de klant en stemt daar de service op af.

### Niveau B (inleven)

- Weet de behoeften van de klanten in te schatten.
- Redeneert vanuit het referentiekader van de klant.
- Achterhaalt de behoeften en wensen van de klant.
- Neem opmerkingen van de klant serieus en zoekt binnen de mogelijkheden actief naar oplossingen.