

TMA Talentanalyse

Competentiematch en interviewgids

Sara Berger

17 maart 2010

T +31 (0)30 2670444
I www.tma-assessment.com
E info@tma-assessment.com



De Competentie-analyse

De Competentie Analyse vertaalt de talent scores van de naar indicatie scores op competentie niveau. Per competentie worden er gedragsgerichte interviewvragen getoond en wordt inzichtelijk gemaakt uit welke talenten een competentie is opgebouwd.

Algemene opmerkingen over de TMA-rapportages

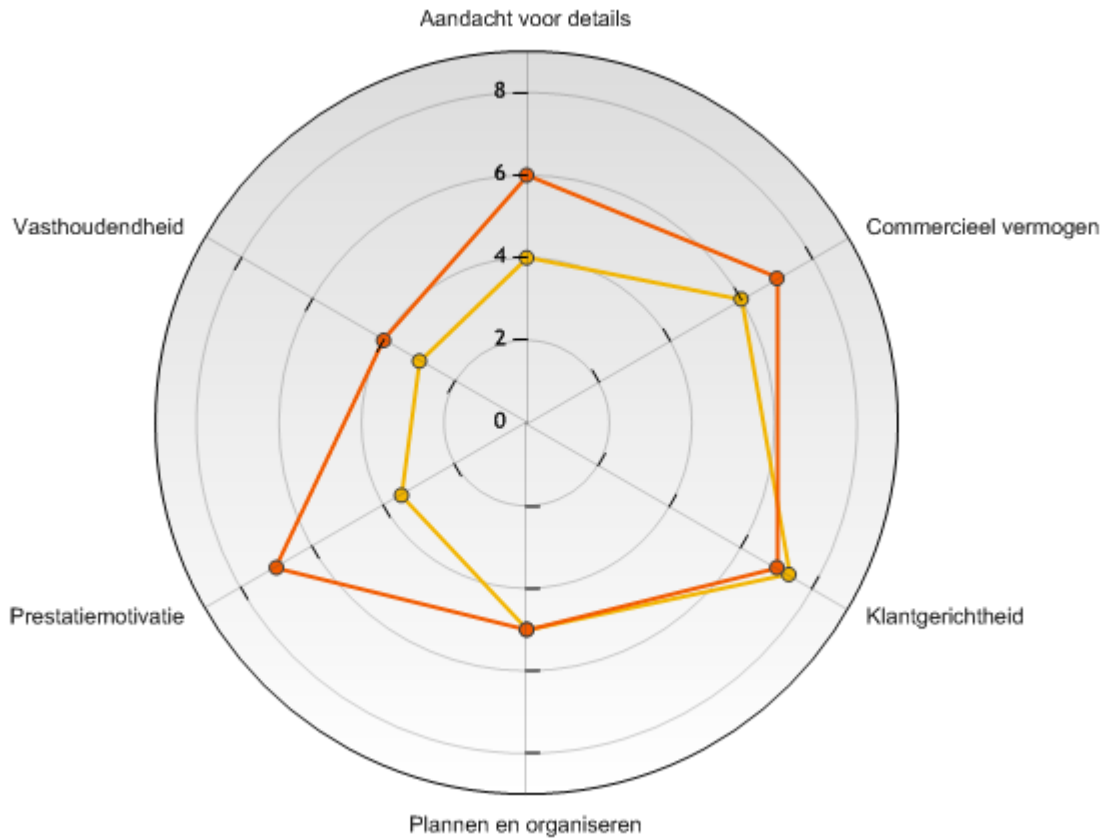
Het TMA brengt 22 onafhankelijke talenten in kaart waarop wordt gerapporteerd en geanalyseerd. De persoonlijkheid van een kandidaat is een neutraal gegeven. Deze is nooit positief of negatief, oftewel het TMA rapporteert zonder waardeoordeel. Het is wel zo, dat in het licht van bepaalde situaties, een 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.

Terugkoppelingsgesprek

In de expert-rapportage vindt u een stappenplan ten behoeve van het terugkoppelingsgesprek. De competentie-analyse is een aanvulling op de expert-rapportage. Als u verder wilt doorvragen op talenten die ten grondslag liggen aan een competentie kunt u in de expert-rapportage naar het betreffende talent gaan de interviewvragen ervan gebruiken tijdens het gesprek.

N.B. Geef deze competentie-analyse nooit aan de kandidaat. Als u een rapportage wenst te overhandigen is de kandidaat-rapportage daarvoor bedoeld.



Competentie	Score	Ideaal	GAP	Mate van Belang
Commercieel vermogen	6	> 7	-1	****
Klantgerichtheid	7.3	> 7	0.3	****
Prestatiemotivatie	3.5	> 7	-3.5	***
Plannen en organiseren	5	> 5	0	**
Vasthoudendheid	3	> 4	-1	**
Aandacht voor details	4	> 6	-2	*

Functie:

Demo accountmanager

■ Sara Berger

■ Ideaal

**** noodzakelijk
 *** zeer belangrijk
 ** belangrijk
 * van enig belang

< kleiner dan of gelijk aan

> groter dan of gelijk aan

= gelijk aan

Uitleg rapportage

De Competentie Analyse vertaalt de talent scores van de naar indicatie scores op competentie niveau. Vervolgens wordt de competentie score van de kandidaat gematcht met de ideaal score voor de functie. Als de ideaal score wordt gehaald dan wordt de competentie in groen weergegeven, zo niet in rood. Tevens wordt dit cijfermatig getoond in de GAP kolom. 0 of hoger is een match en een negatief getal is een mismatch.

Als laatste wordt de mate van belang van een competentie voor de betreffende functie weergegeven, daarop is de cijfermatige rapportage ook gesorteerd. De grafiek is alfabetisch geordend.

Omschrijving

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

Talenten die de basis vormen voor deze competentie:

Talent(en)	Score	Weging	Inverse
Ambitie en Uitdaging	3	1	nee
Sociabiliteit	9	1	nee

Interviewvragen

1. Geef eens een voorbeeld van een onderhandeling waarin u de motieven, behoeften of gevoelens van de andere partij verkeerd had ingeschat?
2. Geef eens een voorbeeld van een onderhandeling waarin u de motieven, behoeften of gevoelens van de andere partij verkeerd had ingeschat?
3. Welke eigenschappen moet een goede verkoper volgens u hebben? Waarom denkt u dat? Welke van deze eigenschappen heeft u wel/niet?
4. Welke eigenschappen moet een goede verkoper volgens u hebben? Waarom denkt u dat? Welke van deze eigenschappen heeft u wel/niet?
5. 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?
6. 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?
7. Overtuig mij ervan dat u de juiste persoon voor deze functie bent.
8. Overtuig mij ervan dat u de juiste persoon voor deze functie bent.
9. Niet iedereen laat zich gemakkelijk overtuigen. Welk soort klanten vindt u het moeilijkst te overtuigen? Waarom juist deze klanten?
10. Niet iedereen laat zich gemakkelijk overtuigen. Welk soort klanten vindt u het moeilijkst te overtuigen? Waarom juist deze klanten?

Omschrijving

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

Talenten die de basis vormen voor deze competentie:

Talent(en)	Score	Weging	Inverse
Hulpvaardigheid	9	1	nee
Sociabiliteit	9	1	nee
Sociale empathie	4	1	nee

Interviewvragen

1. Vertel eens iets over een lastige klant waar u onlangs mee te maken had. Waarom was hij lastig? Wat deed u toen?
2. Vroeg of laat hebben we allemaal wel eens te maken met klanten die onredelijke eisen stellen. Wanneer is dit u voor het laatst overkomen? Wat deed u toen?
3. Heeft u zich wel eens extra moeten inspannen om een klant tevreden te stellen?
4. Welke eigenschappen zijn belangrijk om goed met klanten om te kunnen gaan? Geef eens een voorbeeld van een situatie waarin u deze heeft gebruikt.
5. Kunt u voor mij situaties vergelijken waarin u meer en minder effectief met klanten bent omgegaan? Wat deed u anders in deze situaties?
6. Welke lessen heeft u zelf geleerd in verband met het tevreden houden van klanten? Wanneer heeft u dat geleerd? Kunt u mij een voorbeeld geven van een situatie waarin u het geleerde heeft toegepast?
7. Welke stappen onderneemt u om er zeker van te zijn dat uw klant tevreden is? Kunt u een voorbeeld geven?
8. Wanneer heeft uw leidinggevende voor het laatst kritiek geuit op de manier waarop u met klanten omgaat? Waarom kreeg u deze kritiek?
9. Hoe weet u dat uw klanten tevreden zijn? Geef eens een voorbeeld.
10. Kunt u een situatie beschrijven waarin u de hulp van anderen moest inroepen om een probleem van een klant op te lossen?

Omschrijving

Hoge eisen stellen aan de eigen prestatie, laten zien geen genoegen te nemen met een gemiddelde prestatie.

Talenten die de basis vormen voor deze competentie:

Talent(en)	Score	Weging	Inverse
Ambitie en Uitdaging	3	1	nee
Energie	4	1	nee

Interviewvragen

1. Wat stond u het meest aan in uw werkfunctie? En wat het minst? Wat heeft u hieraan voor uzelf gedaan?
2. Wat heeft u in uw functie voor uw rekening genomen zonder dat dit tot uw officiële taakbeschrijving behoorde? Waarom?
3. Bent u wel eens bewust tegen tradities of regels ingegaan om uw doel te bereiken? Wanneer was dat en wat deed u precies?
4. Kunt u een voorbeeld geven van een project of een idee wat u heeft doorgezet ondanks verzet hiertegen uit de organisatie?
5. Kunt u een voorval noemen waarin u zelf actie genomen heeft, terwijl uw leidinggevende dat eigenlijk behoorde te doen?
6. Waar liggen de grenzen van uw bevoegdheden in uw werk? Bent u daar wel eens overheen gegaan?
7. Op welk moment heeft u uw leidinggevende geraadpleegd alvorens actie te nemen?
8. Heeft u wel eens toegegeven om een ander een plezier te doen? Kunt u daar een voorbeeld van geven?
9. Kunt u een voorbeeld geven waarbij u en uw leidinggevende van mening verschilden over het werk? Heeft u daar wel eens met hem over gepraat?
10. Hoe bent u tot de keuze van die opleiding (zie curriculum) gekomen?

Omschrijving

Doelen en prioriteiten bepalen en benodigde acties, tijd en middelen aangeven om deze doelen te verwezenlijken.

Talenten die de basis vormen voor deze competentie:

Talent(en)	Score	Weging	Inverse
Doelgerichtheid	6	1	nee
Orde en structuur	4	1	nee

Interviewvragen

1. Is het wel eens voorgekomen dat u een tijdsplanning moest bijstellen wegens onvoorziene omstandigheden? Geef eens een voorbeeld. Wat zou u een volgende keer anders doen?
2. Kunt u voorbeelden geven van plannen die u vorig jaar heeft gemaakt die nu verwezenlijkt zijn? Beschrijf uw oorspronkelijke plan.
3. Heeft u in het afgelopen jaar prioriteiten bepaald voor uw functie / afdeling? Geef eens een voorbeeld.
4. Heeft u ooit een reorganisatie begeleid? Wat deed u precies?
5. Hoe heeft u de werkplanning voor uw afdeling in elkaar gezet?
6. Wanneer hoorde u voor het laatst dat uw medewerkers een klus niet op tijd af hadden? Wat had u beter kunnen organiseren? Wat ging er juist goed?
7. Heeft u ooit een (groot) project moeten organiseren? Wat deed u precies? Wat ging goed? Wat zou u een volgende keer anders doen?
8. Op welke wijze heeft u zich voorbereid op dit interview?
9. Welke doelstellingen had u gedurende het afgelopen jaar? Heeft u die bereikt? Zo ja, waarom? Zo nee, waarom niet?
10. Hoeveel uren besteedde u doorgaans aan uw studie, gedurende het jaar en tijdens de examenperiode?

Omschrijving

Volhardend zijn en bij tegenslag vasthouden aan de ingezette koers.

Talenten die de basis vormen voor deze competentie:

Talent(en)	Score	Weging	Inverse
Volharding	3	1	nee

Interviewvragen

1. Wat vond u de grootste hindernis die u heeft moeten nemen om te bereiken wat u nu bent? Waarom was dit een hindernis voor u? Wat heeft u gedaan om deze hindernis te overkomen?
2. Wat is de grootste tegenslag die u ooit heeft gehad? Wat deed dit met u?
3. Heeft u ooit meegemaakt dat u een idee lanceerde bij een collega of bij uw leidinggevende en dat deze er verder niets mee deed? Wat deed u toen?
4. Is er tijdens uw werk een periode geweest waarmee u veel moeite had? Waar had u moeite mee? Hoe heeft u dit probleem opgelost?
5. Kunt u een voorbeeld geven van een situatie waarvan u vindt dat u er niet lang genoeg in heeft aangehouden? Wat zou u een volgende keer anders doen?
6. Wat is de reden waarom u een bepaalde opleiding niet heeft afgemaakt?
7. Kunt u een situatie beschrijven waarin u succes heeft geboekt omdat u zo lang aanhield / volhield?
8. Kunt u een voorbeeld geven van een project waaraan u heeft gewerkt, waarin u na zekere tijd last kreeg van gebrek aan inspiratie of motivatie? Wat deed u toen?
9. Wanneer heeft u voor het laatst met een situatie te maken gehad, waarin uw vasthoudendheid op de proef werd gesteld? Wat deed u toen?
10. Kunt u een voorbeeld geven van een voorstel dat op veel weerstand en kritiek stuitte? Wat deed u? Heeft u uw doel bereikt?

Omschrijving

Consistent en effectief kunnen omgaan met detailinformatie.

Talenten die de basis vormen voor deze competentie:

Talent(en)	Score	Weging	Inverse
Orde en structuur	4	1	nee

Interviewvragen

1. Heeft u een archief voor persoonlijk gebruik? Hoe heeft u dit opgezet?
2. Hoe controleert u uw werk of het werk van anderen? Vindt u vaak fouten? Geef eens een recent voorbeeld van fouten die u vond?
3. Kunt een voorbeeld geven van een opdracht waarin u een grote hoeveelheid data moest verwerken? Hoe pakte u dit aan?
4. Bij welk soort taken vindt u het belangrijk om secuur te werken? Bij welk soort taken vindt u nauwkeurig werken minder belangrijk?
5. Wat doet u in uw werk om fouten te voorkomen?
6. Wanneer heeft u voor het laatst uw werk gecontroleerd? Welke fouten vond u? Wat heeft u daarmee gedaan?
7. Heeft u wel eens werk van anderen gecontroleerd? Welke fouten vond u? Wat heeft u daarmee gedaan?
8. Wanneer heeft u voor het laatst een fout gemaakt in uw werk? Hoe heeft u dit opgelost?
9. Wanneer hebt u voor het laatst werk opgeleverd waar fouten in zaten?
10. Kunt u een voorbeeld geven van een situatie waarin u zich op iets belangrijks moest voorbereiden?