

Gedragsindicatoren
Februari 2024



Gedragsindicatoren

Bij CanvassCompany helpen we elkaar te groeien. Een van de manieren waarop we dat doen, is door elkaar feedback te geven op gedragsindicatoren. Dit staat in principe los van de beoordelingscyclus die je doorloopt met je leidinggevende. De feedback op gedragsindicatoren kun je eerder zien als een 'klanttevredenheidsonderzoek', maar dan intern. Want wat vinden je collega's eigenlijk van jouw probleemoplossend vermogen, je integriteit of je netwerk-skills? En hoe zie je dat zelf? Het eindresultaat is een soort thermometer die aangeeft hoe jouw gedrag is volgens:

- jouzelf;
- je leidinggevende;
- je andere interne collega's.

Hieronder leggen we per gedragsindicator uit wat die inhoudt. Zo weet je welke gedragskenmerken, van jezelf en van je collega's, worden verwacht. Op deze gedragskenmerken kun je feedback ontvangen & geven.

De gedragsindicatoren waar **senior** bij staat, gelden alleen voor het managementteam en voor senior bedrijfsjournalisten.

1. Klantgerichtheid

Wanneer je klantgericht bent stel je de klant centraal. Hoe kom je tot de beste oplossing voor de klant? Het is soms nét die ene stap extra zetten voor klanten, waardoor ze zich gehoord en gezien voelen. Dit zijn de kenmerken van iemand die goed scoort op deze indicator:

Servicegerichtheid

- Speelt in op vragen, wensen, behoeften en belangen van de klanten
- Komt op eigen initiatief met passende voorstellen en denkt actief mee met de klanten
- Stimuleert klanten om de dienstverlening te optimaliseren

Klantgerichtheid

- Toont begrip voor de wensen van een klant, maar behoudt de balans tussen het organisatiebelang en het klantbelang
- Checkt bij de klant of aan alle verwachtingen, wensen of behoeften is voldaan
- Beperkt de klantgerichtheid niet tot externe afnemers, maar beschouwt collega's ook als (interne) afnemers

Marktgerichtheid (senior)

Marktgerichtheid bestaat uit drie onderdelen:

- Klantgericht denken en handelen
- Concurrentiegericht denken en handelen
- Vanuit gehele organisatie denken en handelen



2. Initiatief & verantwoordelijkheid

Als je initiatiefrijk bent, dan signaleer je kansen en problemen, doe je voorstellen en draag je oplossingen aan óf onderneem je zelf actie. Je bent een zelfstarter en verzamelt uit jezelf relevante informatie. Je gaat weloverwogen te werk. Je bent aanspreekbaar op de kwaliteit van je werk en voelt je verbonden met de doelen van je werkgever. Jouw verantwoordelijkheidsgevoel gaat verder dan je eigen werk. Dit zijn de kenmerken van iemand die goed scoort op deze indicator:

Initiatiefrijk

- Geeft ongevraagd advies aan klanten en collega's waar zij hun voordeel mee kunnen doen
- Durft buiten gebaande paden te denken en denkt in mogelijkheden
- Komt proactief met ideeën die de klanttevredenheid & winstgevendheid verhogen

Integriteit

- Werkt en handelt integer
- Creëert een veilige omgeving waarin iedereen zichzelf mag zijn
- Kan omgaan met verschillende meningen en standpunten

Zelfontwikkeling

- Blijft in beweging door zichzelf af te vragen wat beter, leuker en/of makkelijker kan (Growth mindset)
- Staat open voor feedback en geeft feedback, zet in op zelfreflectie
- Verrijkt zichzelf met kennis

Verantwoordelijkheid

- Streeft naar goede meetbare resultaten voor onze klanten en Canvass
- Neemt verantwoordelijkheid over de eigen taken, maar denkt ook buiten het eigen takenpakket
- Zoekt actief naar andere mogelijkheden en oplossingen

Toekomstgericht (senior)

- Vertaalt onze missie, visie en doelen naar onze dagelijkse praktijk
- Organiseert doel- en resultaatgerichte (team)overleggen, met oog voor de win
- Kan omgaan met veranderingen in zichzelf en in de organisatie
- Evalueert structureel en neemt op een efficiënte manier besluiten

3. Plannen & organiseren

Organiseren betekent dat je de werkzaamheden plant en structureert. Je bewaakt met de rest van het team de tijd en het budget op een weloverwogen manier. Je maakt heldere afspraken met elkaar: wie doet wat, wanneer en hoe? Op die manier weet iedereen altijd precies wat er wordt verwacht. Dit zijn de kenmerken van iemand die goed scoort op deze indicator:

Systemisch werken

- Houdt te allen tijde een goed overzicht over de eigen planning
- Verdeelt taken realistisch over de maand, op basis van prioriteit en deadlines
- Logt dagelijks de gewerkte uren en controleert dit aan het einde van de werkweek

Projectmatig werken

- Houdt altijd de deadline in het vizier
- Probeert efficiëntie te vinden in taken die vaker voorkomen: hoe kan dit makkelijker?
- Houdt ruimte voor flexibiliteit en improvisatie in de planning

Voortgang bewaken

- Heeft duidelijk inzicht in planning bij (geen) voortgang, voortgang belemmering & haalbaarheid taken
- Vraagt pro-actief informatie over voortgang bij collega's, bijvoorbeeld hoe het staat met het design of de publicatie. Maar ook bij klant, status van feedback of input voor een contentkalender etc.
- Meldt knelpunten en stelt zo nodig de deadline of werkafspraken bij, in overleg met de teamlead en/of de accountmanager





Analytisch werken

- Gaat probleemoplossend te werk
- Denkt kritisch: bekijkt taken en interne/externe vraagstukken vanuit meerdere invalshoeken
- Kan processen samen met collega's stroomlijnen

Strategisch plannen (senior)

- Denkt vooruit en anticipeert op mogelijke toekomstige knelpunten in een vroegtijdig stadium
- Bewaakt het budget i.c.m. nieuwe / extra workload
- Monitort nacalculatie en zet dit strategisch in of stelt het strategisch uit

4. Samenwerken

Samenwerken gaat over het vooropstellen van het *gezamenlijke* resultaat, boven je eigen belang. Als je goed bent in samenwerken, kun je goed luisteren wat anderen te vertellen hebben en samen beslissingen nemen. Je respecteert de kwaliteiten van de andere teamleden maar je kent ook je eigen kracht en kunt die op de juiste waarde schatten. Dit zijn de kenmerken van iemand die goed scoort op deze indicator:

Coöperatief

- Komt samen met anderen tot een goed resultaat
- Vertrouwt op de eigen kwaliteiten
- Kan anderen motiveren en aanmoedigen
- Gaat overal open in, stelt zich positief op

Optimaal afstemmen

- Staat open voor andermans ideeën & aanpak
- Zorgt voor een sfeer van onderling vertrouwen
- Is bereid om collega's te helpen en feedback te geven

Netwerken

- Bouwt en onderhoudt contact met relevante relaties buiten de eigen organisatie (die later van pas kunnen komen)
- Bouwt een persoonlijke band op met anderen, bijvoorbeeld klanten
- Pakt kansen om anderen te ontmoeten en toont direct en actief interesse in de ander

Strategisch samenwerken (senior)

- Biedt anderen hulp aan bij problemen of conflicten en helpt anderen hun doel te bereiken
- Komt met voorstellen voor het bereiken van een gezamenlijk resultaat
- Doet concessies aan het eigen belang als het gaat om het behalen van een gezamenlijk resultaat

5. Effectieve zakelijke communicatie

Effectief communiceren is het vermogen om je boodschap duidelijk en doeltreffend over te brengen aan één persoon of aan een groep mensen. Het betekent dat je luistert naar wat de ander zegt en begrijpt wat ze bedoelen. Met duidelijke taal lukt het je om de boodschap over te brengen. Dit bevordert niet alleen de samenwerking, het levert ook betere resultaten op. Dit zijn de kenmerken van iemand die goed scoort op deze indicator:

Contactgerichtheid

- Heeft een basishouding die opgeruimd, opgewekt en optimistisch is, waardoor anderen graag met diegene samenwerken
- Kan een boodschap tactvol brengen, zonder de ontvanger onnodig te irriteren
- Onderhoudt contacten door regelmatig zelf anderen te benaderen

Overtuigingskracht

- Houdt een helder en gestructureerd betoog, waarin logische en relevante argumenten op het juiste moment naar voren worden gebracht





- Laat de ander merken eventuele bezwaren te begrijpen
- Peilt de persoonlijke standpunten van de gespreksdeelnemers

Anticiperend

- Weet welke ontwikkelingen eraan komen
- Bereidt zich voor op aanstaande ontwikkelingen
- Handelt proactief om invloed uit te oefenen op de gang van zaken, in plaats van af te wachten tot iets gebeurt en dáárop te reageren

Complexe beïnvloedingstechnieken (senior)

Kan andermans meningen, besluiten of gedrag veranderen of bijsturen in de gewenste richting. Weet, door goed naar de ander te kijken, welke strategie het meest effectief is om invloed uit te oefenen.

