



Voorbeeld beoordelingsformulier

Bijgaand treft u een voorbeeld van een beoordelingsformulier. U kunt deze gebruiken bij ontwikkelgesprekken, beoordelingsgesprekken maar ook bij functioneringsgesprekken.

Dit formulier mag aangepast worden naar uw eigen situatie of naar andere functies binnen uw organisatie. Het beoordelingsformulier stellen wij gratis ter beschikking. Wilt u meer informatie over het beoordelen van medewerkers? Bekijk dan onze website: www.desteven.nl.

Jan Stevens



Ontwikkelmeter monteur

Voor
verbetering
vatbaar

Voldoende
vaardigheid

Zeer
vaardig

Kennis en vaardigheid

1a	Verdiept zich in zijn vakgebied en is op de hoogte van de nieuwste technieken	1	2	3	4	5
1b	Is bereid tot scholing - bijscholing wanneer het zijn vakgebied betreft	1	2	3	4	5

Productiviteit en doelmatigheid

2a	Voldoet aan de gestelde prognose t.a.v. het aantal declarabele uren	1	2	3	4	5
2b	Draagt rechtstreeks bij aan het resultaat van de organisatie door de goede verstandhouding met klanten te onderhouden.	1	2	3	4	5

Kwaliteit van het werk

3a	Zorgt technisch voor een goede kwaliteit van het werk	1	2	3	4	5
3b	Is zich bewust van wie de klanten zijn, en wat zij verwachten (bijv. snelle service, kwaliteit, kosten persoonlijke aandacht).	1	2	3	4	5
3c	Stelt goede vragen om inzicht te krijgen in de wensen van de klant.	1	2	3	4	5
3d	Kan producten en diensten koppelen aan wat de klant wil.	1	2	3	4	5
3e	Gaat na of de klant tevreden is.	1	2	3	4	5
3f	Gaat na of de klant gekregen heeft wat beloofd was.	1	2	3	4	5

Creativiteit

4a	Zoekt naar manieren om de klanttevredenheid te vergroten	1	2	3	4	5
4b	Verrast de klant door zich extra in te spannen om aan diens wensen te voldoen.	1	2	3	4	5
4c	Toont initiatief om problemen op te lossen voor ze zich voordoen.	1	2	3	4	5
4d	Doet opbouwende suggesties naar de leiding over het verbeteren van producten of diensten.	1	2	3	4	5



Ontwikkelmeter monteur

Voor
verbetering
vatbaar

Voldoende
vaardigheid

Zeer
vaardig

Orde - netheid en zorgvuldigheid

5a	Richt de eigen werkplek zodanig in dat deze een opgeruimde, georganiseerde indruk maakt.	1	2	3	4	5
5b	Gaat zuinig om met materialen en gereedschappen	1	2	3	4	5

Klantgerichtheid

6a	Heeft inzicht in de voordelen en eigenschappen van de eigen producten en diensten en kan deze toelichten.	1	2	3	4	5
6b	Heeft inzicht in de voordelen en eigenschappen van producten en diensten van andere afdelingen en kan deze toelichten	1	2	3	4	5
6c	Kan de eisen omschrijven die de eigen organisatie stelt aan klantenservice.	1	2	3	4	5
6d	Toont interesse voor de situatie van de klant door daarop in te spelen (bijv. "Ik zie dat u haast heeft").	1	2	3	4	5
6e	Toont zich bereid te reageren op de wensen van de klant en is flexibel.	1	2	3	4	5
6f	Wint gaandeweg het vertrouwen en het respect van de klant.	1	2	3	4	5
6g	Luistert aandachtig en zonder onderbreken als de klant met een klacht komt.	1	2	3	4	5
6h	Benoemt en verduidelijkt het probleem zoals de klant het ziet.	1	2	3	4	5
6i	Kan omgaan met de stress die voortvloeit uit lastige klantenservicesituaties.	1	2	3	4	5
6j	Blijft kalm en positief in het samenwerken met anderen aan serviceproblemen.	1	2	3	4	5
6k	Onderkent wanneer een klant boos is en ontevreden met de situatie.	1	2	3	4	5
6l	Biedt excuses aan en onderkent het ongemak voor de klant.	1	2	3	4	5



Ontwikkelmeter monteur	Voor verbetering vatbaar	Voldoende vaardigheid	Zeer vaardig
-------------------------------	---------------------------------	------------------------------	---------------------

Representativiteit

7a	Maakt een positieve eerste indruk door zich goed te presenteren.	1	2	3	4	5
7b	Toont respect voor de klant	1	2	3	4	5
7c	Heeft een warme, vriendelijke uitstraling naar klanten toe (bijv. Via juiste begroeting).	1	2	3	4	5
7d	Kan de klant op een zelfverzekerde, positieve manier suggesties doen.	1	2	3	4	5

Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid

8a	Kan zich mondeling goed uitdrukken op een plezierige wijze	1	2	3	4	5
8b	Maakt goed duidelijk wat de bedoeling is	1	2	3	4	5

Houding ten opzichte van collega's

9a	Stelt zich positief en behulpzaam op richting collega's	1	2	3	4	5
9b	Helpt collega's en biedt hulp aan waar nodig	1	2	3	4	5
9c	Stelt zich open voor feedback van collega's	1	2	3	4	5
9d	Geeft collega's opbouwende feedback	1	2	3	4	5

Houding ten opzichte van de leiding

10a	Stelt zich positief en behulpzaam op richting de leiding	1	2	3	4	5
10b	Denkt mee met de leiding op een open en positieve wijze	1	2	3	4	5
10c	Stelt zich open voor feedback van de leidinggevende	1	2	3	4	5
10d	Geeft de leidinggevende opbouwende feedback	1	2	3	4	5