Tool: Evaluatie soft skills

**Met deze tool kunnen leidinggevenden de ‘soft skills’ (dienstverlening) van de monteurs evalueren.**

Bedrijven met monteurs in de buitendienst hebben belang bij medewerkers die uitblinken in dienstverlening. Monteurs zijn technisch gezien vaak steengoed in hun vak, maar dienstverlening is niet voor iedereen een aandachtspunt.

In bijgaande tool is een evaluatieformulier opgesteld voor de dienstverlening door liftmonteurs. Het doel van het formulier is een goed gesprek op gang te brengen over wat er kan verbeteren aan de dienstverlening, door middel van zelf-assessment, een evaluatiegesprek en/of functioneringsgesprek. De monteur wordt bewust gemaakt van wat het bedrijf van hem verwacht.

**FAQ**

1. Hoe kunnen we de soft skills van monteurs in de buitendienst verbeteren?
2. Hoe kunnen we de dienstverlening van monteurs in de buitendienst verbeteren?
3. Hoe kunnen we omgaan met skillmapping?
4. Hoe kunnen we chef-monteurs helpen bij het aansturen van monteurs in de buitendienst?
5. Kunnen we monteurs in de buitendienst zichzelf laten beoordelen op hun functioneren?

Evalueren en verbeteren van de dienstverlening

*Het bedrijf wil naast uitstekende technische oplossingen ook een excellente dienstverlening leveren. Daarom verwacht het bedrijf dat iedere monteur zich bewust is van zijn dienstverlenende rol.*

*Om monteurs te helpen bij het ontwikkelen van deze vaardigheden heeft HR een veelheid aan tools en trainingen beschikbaar gesteld. Belangrijk is om te bepalen wie er wat precies nodig heeft. Om dat goed te kunnen bepalen, hebben we een evaluatieformulier ontwikkeld dat kan helpen bij het onderzoeken van de leervraag van de medewerker.*

**Procedure**

In een gesprek met de leidinggevende wordt het evaluatieformulier ingevuld. De leidinggevende kan de medewerker ook vragen om het formulier voorafgaand aan het gesprek in te vullen. Tijdens het gesprek is het van belang om samen het beeld per criterium te bespreken en indien mogelijk tot consensus te komen.

**Nulmeting**

De eerste keer dat de evaluatie wordt ingevoerd zien we als een ‘nulmeting’. We hebben nog niet eerder op deze manier gemeten en we vergeten dan ook alle voorgaande beoordelingen die op deze beoordeling kunnen lijken. De nulmeting is het startpunt van een regelmatige evaluatie van de vaardigheden op het gebied van dienstverlening.

**Verbeteracties**

Op basis van de evaluatie worden verbeteracties bepaald. We gaan ervan uit dat iedereen wel iets te leren/verbeteren heeft. Het ligt dan ook in de verwachting dat er in het begin nog maar weinig monteurs zijn die alleen maar ‘uitstekend’ scoren. Na verloop van tijd verwachten we bij alle monteurs progressie te zien, waardoor we kunnen zeggen dat de dienstverlening van het bedrijf verbetert!

**Frequentie van evaluaties**

Leidinggevenden houden regelmatig evaluatiegesprekken met de medewerkers om de dienstverlening te monitoren en te verbeteren. De frequentie hangt af van de resultaten van de evaluatie.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Acties | Evaluatiefrequentie |
| Onvoldoende | Als er een onvoldoende wordt gescoord, is dat aanleiding voor een Plan van Aanpak. Het Plan van Aanpak wordt door de leidinggevende opgesteld samen met de medewerker en leidt tot meetbare verbeteringen in de dienstverlening. | 4 x per jaar |
| Voldoende | Als er een voldoende wordt gescoord, is dat aanleiding voor een gesprek tussen leidinggevende en medewerker. In dat gesprek worden verbeterpunten besproken en tools aangereikt om de dienstverlening te verbeteren. | 2 x per jaar |
| Uitstekend | Als er over de hele linie uitstekend wordt gescoord, is dat aanleiding voor de leidinggevende om met de medewerker te spreken over zijn voorbeeldrol en de manier waarop hij collega’s kan helpen hun dienstverlening te verbeteren. | 1 x per jaar |

Gespreksformulier

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Naam |  |  |
|  | Team |  |  |
|  | Leidinggevende |  |  |
|  | Datum |  |  |
|  | Meting | Nulmeting / Evaluatie nr. … |  |
|  |  |  |  |
|  | Onderwerp | Conclusie | Actie |
| 1 | Opening | Doelstelling en verwachtingen gesprek |  |
| 2 | Terugblik eerdere evaluatie |  |  |
| 3 | Terugblik recente verbeteracties |  |  |
| 4 | Invullen evaluatieformulier | Overeenstemming of verschil van inzicht |  |
| 5 | Verbeteracties / Plan van Aanpak |  |  |
| 6 | Acties Leidinggevende |  |  |
| 7 | Acties HR |  |  |
| 8 | Tijdplanning |  |  |
| 9 | Volgende evaluatie |  |  |
| 10 | Evaluatiegesprek |  |  |
| 11 | Sluiting |  |  |

Scorekaart

|  |  |
| --- | --- |
| Naam |  |
| Team |  |
| Leidinggevende |  |
| Jaar |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Nulmeting | Evaluatie 1 | Evaluatie 2 | Evaluatie 3 | Evaluatie 4 |
| Datum |  |  |  |  |  |
| Plannen |  |  |  |  |  |
| Punctualiteit |  |  |  |  |  |
| Commerciële houding |  |  |  |  |  |
| Professionele uitstraling |  |  |  |  |  |
| Communicatie |  |  |  |  |  |
| Collegialiteit |  |  |  |  |  |
| Administratie |  |  |  |  |  |
| HANDTEKENING MEDEWERKER |  |  |  |  |  |
| HANDTEKENING LEIDINGGEVENDE |  |  |  |  |  |

Criteria Dienstverlening

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Criteria | onvoldoende | voldoende | uitstekend |
|  | **Monteur houdt zich vaak niet aan de afspraken en werkt op een dusdanige manier dat het vaak fout gaat.** | **Monteur houdt zich niet altijd aan de afspraken en werkt op een dusdanige manier dat hij het risico loopt dat het fout kan gaan.** | **Monteur houdt zich aan de afspraken en werkt op een dusdanige manier dat het nauwelijks nog fout kan gaan.** |
| Plannen | Je maakt geen maandelijkse planning voor onderhoud zodat alle activiteiten die door jou uitgevoerd dienen te worden binnen de maand worden afgerond en je naar vermogen storingen hebt opgelost.  Bijvoorbeeld:   * Je houdt hierbij geen rekening met de ingeplande activiteiten (zoals keuringen, reparaties en vergaderingen/trainingen). * Je werkt de planning niet wekelijks bij indien nodig. * Je vraagt geen feedback op je planning aan je leidinggevende en je vraagt geen hulp indien nodig. * Je geeft aan de leidinggevende niet tijdig aan als de planning niet haalbaar blijkt te zijn. | Je maakt een maandelijkse planning, maar legt die niet vast en maakt die niet inzichtelijk voor je leidinggevende.  Waardoor niet alle activiteiten die door jou uitgevoerd dienen te worden binnen de maand worden afgerond en/of je niet naar vermogen storingen hebt opgelost.  Bijvoorbeeld:   * Je houdt met het maken van je eigen planning onvoldoende rekening met het voorgeplande werk vanuit servicedesk en chef-monteur waardoor dit regelmatig tot planningsconflict leidt. | Je maakt een maandelijkse planning voor onderhoud zodat alle activiteiten die door jou uitgevoerd dienen te worden binnen de maand worden afgerond en je naar vermogen storingen hebt opgelost.   * Je houdt hierbij rekening met de ingeplande activiteiten (zoals keuringen, reparaties en vergaderingen/trainingen). * Je werkt de planning wekelijks bij indien nodig. * Je vraagt feedback op je planning aan je leidinggevende en je vraagt hulp indien nodig. * Je geeft aan de leidinggevende tijdig aan als de planning niet haalbaar blijkt te zijn. |
| Punctualiteit | Je komt vaak de gemaakte werkafspraken niet na zodat klanten en collega’s jou als onbetrouwbare partner zien.  Bijvoorbeeld:   * Je begint te laat met werken en gaat te vroeg naar huis en je houdt te lange pauzes. * Je komt de afspraken met de klant niet na en je bent niet op tijd. * Je komt de interne afspraken niet na en je bent niet op tijd (zoals meetings en trainingen). * Als je een afspraak dreigt niet te kunnen nakomen, informeer je de persoon die het betreft niet tijdig. | Je komt niet altijd de gemaakte werkafspraken na zodat klanten en collega’s niet altijd op jou kunnen rekenen.  Bijvoorbeeld:   * Je houdt in het managen van je werktijden niet altijd rekening met je reistijd. * Je schat soms niet goed in of je nog een taak kan uitvoeren aan het eind van de werkdag. * Je komt soms de afspraken met de klant niet na en je bent soms te laat. * Je komt soms de interne afspraken niet na en je bent weleens te laat (zoals meetings en trainingen). * Als je een afspraak dreigt niet te kunnen nakomen, informeer je de persoon die het betreft soms niet tijdig. | Je komt de gemaakte werkafspraken na zodat klanten en collega’s jou als betrouwbare partner zien:   * Je werkt op de afgesproken werktijden en je houdt op de juiste momenten pauzes. * Je komt de afspraken met de klant na en je bent op tijd. * Je komt de interne afspraken na en je bent op tijd (zoals meetings en trainingen). * Als je een afspraak dreigt niet te kunnen nakomen, informeer je de persoon die het betreft. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Commerciële houding | Je stelt je niet op als dienstverlener waardoor de klant niet weet wat hij kan verwachten en ontevreden is met de service die hem is verleend.  Bijvoorbeeld:   * Je bouwt niet aan relaties bij de klant: je luistert niet naar de klant/gebruiker en je stelt jezelf niet voor. * Je geeft niet aan wat je gaat doen, wanneer je verwacht klaar te zijn en op welke manier jouw werkzaamheden voor overlast kunnen zorgen. * Je adviseert de werkvoorbereider en de regiomanager niet over mogelijke reparaties of vervangingen en je geeft niet bij de klant aan dat er vanuit kantoor contact wordt opgenomen om een advies uit te brengen. | Je bent je niet altijd bewust van je rol als dienstverlener waardoor er verwarring ontstaat bij de klant omdat hij niet weet wat hij kan verwachten en soms ontevreden is met de service die hem is verleend.  Bijvoorbeeld:   * Je bent te gefocust op je primaire taak waardoor je niet gericht bent op je omgeving. * Je bouwt soms niet aan relaties bij de klant: je luistert dan niet voldoende naar de klant/gebruiker of je vergeet jezelf voor te stellen. * Je geeft soms niet aan wat je gaat doen, wanneer je verwacht klaar te zijn en op welke manier jouw werkzaamheden voor overlast kunnen zorgen. * Je adviseert de werkvoorbereider en de regiomanager te weinig over mogelijke reparaties of vervangingen en geeft aan de klant niet altijd aan dat er vanuit kantoor contact wordt opgenomen om een advies uit te brengen. | Je stelt je op als dienstverlener waardoor de klant weet wat hij kan verwachten en tevreden is met de service die hem is verleend.   * Je bouwt aan relaties bij de klant: je luistert naar de klant/gebruiker en je stelt jezelf voor. * Je geeft aan wat je gaat doen, wanneer je verwacht klaar te zijn en op welke manier jouw werkzaamheden voor overlast kunnen zorgen. * Je adviseert indien nodig de werkvoorbereider en de regiomanager over mogelijke reparaties of vervangingen en geeft aan de klant aan dat er vanuit kantoor contact wordt opgenomen om een advies uit te brengen. |
| Professionele uitstraling | Je hebt een onverzorgde uitstraling en je auto is niet onderhouden waardoor je geen visitekaartje bent voor het bedrijf.  Bijvoorbeeld:   * Je draagt als je aan het werk bent geen gewassen bedrijfskleding. * Je start de dag niet met een schoon en verzorgd uiterlijk. * Je wast de auto niet regelmatig, houdt je niet altijd aan de verkeersregels en parkeert niet altijd op de daartoe aangewezen plaatsen. Je meldt je schades niet meteen. | Je verzorgt jezelf en je auto, maar je kunt nog de puntjes op de ‘i’ zetten waardoor je een beter visitekaartje kunt zijn voor het bedrijf.  Bijvoorbeeld:   * Je draagt als je aan het werk bent niet altijd gewassen en juiste bedrijfskleding. Bij de klant én op kantoor. * Je wast de auto niet regelmatig, je houdt je auto van binnen niet schoon of je meldt je schades niet meteen. * Je houdt je niet altijd aan de verkeersregels of parkeert niet altijd op de daartoe aangewezen plaatsen. | Je verzorgt jezelf en je auto waardoor je een visitekaartje bent voor het bedrijf.   * Je draagt als je aan het werk bent altijd gewassen bedrijfskleding. * Je start de dag met een schoon en verzorgd uiterlijk. * Je wast de auto regelmatig, houdt je aan de verkeersregels en parkeert op de daartoe aangewezen plaatsen. Je laat schades meteen repareren. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Communicatie | Je communiceert onvoldoende en onder grote druk leidt dat tot grote problemen. Je bent niet altijd beleefd en je hebt conflicten in de samenwerking met klanten en collega’s. | Je communiceert niet altijd op een open en vriendelijke manier en onder grote druk vind je het lastig om hoffelijk te blijven. Dit leidt soms tot conflicten in de samenwerking met klanten en collega’s.  Bijvoorbeeld:   * Indien er een conflict dreigt te ontstaan met klanten of collega’s, meld je dit niet tijdig aan je leidinggevende. * Je communiceert inhoudelijk het juiste, maar je bent je niet bewust hoe jouw manier van communiceren overkomt bij de ander. * Je peilt niet altijd de behoeftes van de ander. | Je communiceert op een open en vriendelijke manier en blijft ook onder grote druk hoffelijk omdat je samenwerken belangrijk vindt. Hierdoor werk je aan effectiviteit voor de klant en het bedrijf.   * Indien er een conflict dreigt te ontstaan, meldt je dit tijdig aan je leidinggevende. * Je zoekt naar manieren om anderen te begrijpen en door anderen begrepen te worden. |
| Collegialiteit | Je bent nooit bereid om een collega te helpen, terwijl je wel de mogelijkheid hebt. Je geeft nooit bij je team aan als er bij jou ruimte ontstaat. | Je bent niet altijd bereid om een collega te helpen, terwijl je wel de mogelijkheid hebt. Je geeft niet altijd bij je team aan als er bij jou ruimte ontstaat. | Je bent altijd bereid om een collega te helpen, speelt in op zijn vragen en geeft bij je team aan als er bij jou ruimte ontstaat waardoor het team als geheel effectiever wordt. |
| Administratie | Je brengt de administratie altijd te laat op orde en levert deze onvolledig aan waardoor de bedrijfsprocessen geen doorgang kunnen vinden.  Bijvoorbeeld:   * Je rapporteert niet op de juiste manier. * Je houdt geen sluitende urenadministratie bij. | Je brengt soms de administratie niet tijdig op orde en levert deze soms onvolledig aan waardoor de bedrijfsprocessen weleens vertraagd worden.  Bijvoorbeeld:   * Je rapporteert soms niet op de juiste manier over wat je hebt aangetroffen en wat je hebt gedaan. * Je houdt niet altijd een sluitende urenadministratie bij. | Je brengt tijdig de administratie op orde en levert deze volledig aan waardoor de bedrijfsprocessen zonder onderbreking doorgang kunnen vinden.   * Je rapporteert op de juiste manier over wat je hebt aangetroffen en wat je hebt gedaan. Zowel op tablet of technische bezoekrapporten als in het liftboek. * Je houdt een sluitende urenadministratie bij: alle activiteiten moeten worden gerapporteerd. |