

*Orona verkoopt en onderhoudt liften. Er werken 200 mensen bij het bedrijf. De monteurs onderhouden over heel Nederland liften. Ze hebben contact met klanten en zijn het visitekaartje voor het bedrijf.*

# HANDVATTEN OM SOFT SKILLS TE BEOORDELEN

**DE LEIDINGGEVENDEN VAN ORONA HEBBEN TE WEINIG HANDVATTEN OM DE MONTEURS OP SOFT SKILLS TE BEOORDELEN. DAARNAAST IS OOK NIET PRECIES DUIDELIJK WAT ER OP HET GEBIED VAN SOFT SKILLS PRECIES VAN DE MONTEURS WORDT VERWACHT.**

## INTAKE

Er is behoefte aan bruikbare handvatten waarmee je de soft skills van monteurs kunt evalueren. De beoordeling vindt nu plaats door middel van een overzicht dat is overgenomen vanuit het hoofdkantoor in Spanje. De onderneming is op zoek naar een 'tool' die:

- grip geeft op het ontwikkelen van soft skills bij de monteur;
- een goed gesprek over soft skills tussen leidinggevende en monteur stimuleert.

## RESULTATEN

In drie sessies is een format ontwikkeld voor evaluatieformulieren. Met dit format is een evaluatieformulier ontwikkeld voor soft skills en zijn ook evaluatieformulieren voor veiligheidsskills en technische skills ontworpen. Hiernaast is ook bedacht hoe de evaluatieprocedure uitgevoerd kan worden. Dit biedt de HR-afdeling nieuwe handvatten om de juiste leerinterventies te organiseren.

Het project heeft de volgende acties & adviezen opgeleverd:

- Een implementatietraining voor de leidinggevenden om de soft skills van monteurs te beoordelen.
- Monitoring van de gesprekken door HR.
- HR gaat leerinterventies ontwikkelen om monteurs te stimuleren hun soft skills te verbeteren.

## SUCCEFACTOREN

Iedereen wil het goed doen. Leidinggevenden moeten een monteur niet afrekenen op de bevindingen, maar evalueren. Zij moeten leren om medewerkers te stimuleren. Met elkaar streven naar het beste! Optimale dienstverlening en een tevreden klant staan voorop.

Het is belangrijk dat de evaluatie van soft skills een 'two way-street' is. Als een monteur aan zijn soft skills moet werken, moet Orona ook in die medewerker willen investeren c.q. hem iets te bieden hebben.

