

Reflectie periode 4

Simone Offerman

Inhoudsopgave

STARR-methode.....	3
Bijlage 1.....	10

STARR-methode

Om te reflecteren gebruik ik de STARR-methode. Deze methode staat voor Situatie, Taak, Actie, Resultaat en Reflectie. Ik heb voor de STARR-methode gekozen, omdat ik tijdens mijn vorige opleidingen deze methode al heb leren inzetten.

Situatie

Periode 4 van leerjaar 1 bestaat uit het verder ontwikkelen op twee nieuwe skills en een 'oude' skill van een Commercieel Econoom. Ik heb de skills **verantwoordelijkheidsbesef, aanpassingsvermogen** en **doorzettingsvermogen** gekozen, zodat ik mij in periode 4 hierin verder kon ontwikkelen. Deze drie skills heb ik gekozen, omdat ik met mijn leiderschap mij nog **verantwoordelijker** zou willen opstellen binnen de groep. Uiteraard met ruimte voor inbreng van andere projectleden. Daarnaast zag ik mogelijkheden om mij verder te ontwikkelen op deze drie skills gedurende periode 4 en het project 'Business Realiseren'.

Met de drie skills **verantwoordelijkheidsbesef, aanpassingsvermogen** en **doorzettingsvermogen** heb ik een verband kunnen leggen met de geformuleerde leerdoelen/leerpunten uit de feedback en eigen reflectie van eind periode 3.

Met de ontvangen feedback in periode 3 had ik een aantal leerpunten opgesteld waar ik in periode 4 verder mee wilde gaan. Dit zijn de volgende 3 leerdoelen/leerpunten:

1. Het niet onderschatten van situaties, het anticiperen op risico's en daarop inspelen. *Aan dit leerdoel heb ik de skill verantwoordelijkheidsbesef gekoppeld.*
2. Snel kunnen aanpassen naar onverwachte situaties inclusief het weten hoe in te kunnen spelen/verdiepen/verkopen in andere culturen. *Aan dit leerdoel heb ik de skill aanpassingsvermogen gekoppeld.*
3. Behoeften en koopmotieven van potentiële en/of loyale klanten weten te achterhalen en het maken van sales inclusief het behalen van mijn (eigen) doelstellingen. *Aan dit leerdoel heb ik de skill doorzettingsvermogen gekoppeld.*

Taak

Tijdens periode 4 van leerjaar 1 is het mijn taak geweest om mij te ontwikkelen op de skills leiderschap, aanpassingsvermogen en commercieel bewustzijn. Daarnaast is het doel geweest om de drie geformuleerde leerdoelen/leerpunten – voortgekomen uit de feedback en reflectie van periode 3 – te behalen.

Met zelfdiscipline en een actieve houding is het naar mijn verwachting mogelijk geweest om mij (verder) te ontwikkelen op de drie skills en de geformuleerde leerdoelen te behalen.

Door gebruik te maken van het door mij gemaakte activiteitenplan aan het begin van periode 4 leerjaar 1 heb ik overzichtelijk mijn opdrachten/taken weer kunnen geven. Het maken van een activiteitenplan in periode 2 en 3 heb ik als prettig ervaren, hierdoor heb ik deze opnieuw toegepast in periode 4.

Daarmee heb ik in de eerste stap een activiteitenplanning gemaakt met betrekking tot de uit te voeren activiteiten om mijn ontwikkelen vast te leggen.

Actie

In periode 4 heb ik actie ondernomen op de skill **verantwoordelijkheidsbesef** en deze heb ik gekoppeld aan het volgende leerdoel: het niet onderschatten van situaties, het anticiperen op risico's en daarop inspelen. Dit heb ik gedaan door gedurende het project 'Business Realiseren' wekelijks de verantwoordelijkheid te nemen over het salesplan, financiële verantwoording en (inkomende) bestellingen. Daarnaast nam ik de verantwoordelijkheid over mijn eigen sales en anticipeerde ik wekelijks op risico's aan de hand van Plan-Do-Check-Act.

Allereerst heb ik een activiteitenplanning gemaakt, zodat ik precies wist wat mijn plan was om mijn leerdoel te behalen en mij dus te ontwikkelen op de skill **verantwoordelijkheidsbesef**. Tijdens het project 'Business Realiseren' heb ik wekelijks verantwoording genomen over het salesplan, financiële verantwoording en (inkomende) bestellingen. Daarnaast heb ik de verantwoordelijkheid genomen over mijn eigen sales en anticipeerde ik wekelijks op de risico's aan de hand van Plan-Do-Check-Act.

Op deze manier is het mogelijk geweest om inzichtelijk weer te geven hoe ik mij ontwikkeld heb op de skill **verantwoordelijkheidsbesef**.

Ik heb mij ontwikkeld op de skill **verantwoordelijkheidsbesef** en mijn leerdoel – het niet onderschatten van situaties, het anticiperen op risico's en daarop inspelen – behaald door:

- Vergaderingen te houden;
- Verantwoordelijkheid te nemen over het salesplan;
- Verantwoordelijkheid te nemen over de financiële verantwoording;
- Anticiperen op risico's met de Plan-Do-Check-Act;
- Inkomende bestellingen afronden.

Ten tweede heb ik mij ontwikkeld op de skill **aanpassingsvermogen** met een koppeling naar het bijhorende leerdoel: snel kunnen aanpassen naar onverwachte situaties inclusief het weten hoe in te kunnen spelen/verdiepen/verkoppen in andere culturen. Dit heb ik gedaan door gedurende periode 4 te verdiepen in hoe om te gaan met conflicten en het verdiepen in de Chinese en Engelse cultuur. Ik heb mij eerder ontwikkeld op deze skill, maar ik zag nieuwe ontwikkelingskansen voor de skill **aanpassingsvermogen** gedurende periode 4.

Ik heb mij ontwikkeld op de skill **aanpassingsvermogen** en mijn leerdoel – snel kunnen aanpassen naar onverwachte situaties inclusief het weten hoe in te kunnen spelen/verdiepen/verkoppen in andere culturen – behaald door:

- Te verdiepen in hoe om te gaan met conflicten en de theorie in praktijk daadwerkelijk toe te passen;
- Te verdiepen in twee (onbekende) culturen aan de hand van de cultuurdimensies van Hofstede.

Allereerst heb ik een activiteitenplanning gemaakt, zodat ik precies wist wat mijn plan was om mijn leerdoel te behalen en mij dus te ontwikkelen op de skill **aanpassingsvermogen**.

Ik ben mij deze periode gaan verdiepen in verschillende culturen en hoe je daar als ondernemer op in kunt spelen. Met name het weten welke normen en waarden belangrijk zijn. Daarnaast is een belangrijke vaardigheid, voor mij nu en in de toekomst, om mijzelf snel aan te kunnen passen naar een (nieuwe) situatie. Dit heb ik kunnen doen en leren met de les professionalisering 'conflicthantering'.

Op deze manier is het mogelijk geweest om inzichtelijk weer te geven hoe ik mij ontwikkeld heb op de skill **aanpassingsvermogen**.

Ten derde heb ik mij ontwikkeld op de skill **doorzettingsvermogen** met een koppeling naar het bijhorende leerdoel: behoeften en koopmotieven van potentiële en/of loyale klanten weten te achterhalen en het maken van sales inclusief het behalen van mijn (eigen) doelstellingen. Dit heb ik gedaan door gedurende het project 'Business Realiseren' 3 (telefoon) gesprekken te voeren om de behoeften en koopmotieven van potentiële en/of loyale klanten te achterhalen. Daarbij heb ik gebruik gemaakt van een sellogram en een ombuigingsmatrix.

Ik heb mij ontwikkeld op de skill **doorzettingsvermogen** en het daarbij geformuleerde leerdoel behaald door:

- Het maken van een sellogram en ombuigingsmatrix;
- Drie verkoopgesprekken te voeren;
- De doelstellingen te behalen en deze overzichtelijk weer te geven.

Allereerst heb ik een activiteitenplanning gemaakt, zodat ik precies wist wat mijn plan was om mijn leerdoel te behalen en mij dus te ontwikkelen op de skill **doorzettingsvermogen**. Tijdens het project 'Business realiseren' heb ik wekelijks mijn salesresultaten en persoonlijke verkoopdoelstellingen bijgehouden. Met de theorie en praktijklessen ben ik verkoopgesprekken gaan voeren.

Op deze manier is het mogelijk geweest om inzichtelijk weer te geven hoe ik mij ontwikkeld heb op de skill **doorzettingsvermogen**.

Resultaat

Aan de hand van de ondernomen acties is het resultaat dat ik voor de skill **verantwoordelijkheidsbesef** en het **leerdoel** – *het niet onderschatten van situaties, het anticiperen op risico's en daarop inspelen* – het volgende bewijsmateriaal heb kunnen verzamelen:

- Professionalisering: opdracht vergaderen
- Project: salesplan
- Project: financiële verantwoording inclusief kengetallen
- Project: Plan-Do-Check-Act
- Project: afhandeling bestellingen (back-end systeem)

Gedurende de meetings tijdens 'atelier' heb ik ook aangegeven welke onderdelen er uit de algemene lessen van toepassing zijn op het project.

Aan de hand van de ondernomen acties is het resultaat dat ik voor de skill **aanpassingsvermogen** en het **leerdoel** – *snel kunnen aanpassen naar onverwachte situaties inclusief het weten hoe in te kunnen spelen/verdiepen/verkopen in andere culturen* – het volgende bewijsmateriaal heb kunnen verzamelen:

- Professionalisering: conflicthantering
- Cultural Awareness: briefing China
- Cultural Awareness: briefing Verenigd Koninkrijk

Aan de hand van de ondernomen acties is het resultaat dat ik voor de skill **doorzettingsvermogen** en het **leerdoel** – *behoefden en koopmotieven van potentiële en/of loyale klanten weten te achterhalen en het maken van sales inclusief het behalen van mijn (eigen) doelstellingen* – het volgende bewijsmateriaal heb kunnen verzamelen:

- Sales: Sellogram en ombuigingsmatrix
- Sales: Verkoopgesprek 1
- Sales: Verkoopgesprek 2
- Sales: Verkoopgesprek 3
- Project: Totale salesresultaten m.b.t. doelstelling(en)

Aan de hand van de behaalde resultaten is het mogelijk om te reflecteren.

Reflectie

Door gebruik te maken van het door mij gemaakte activiteitenplan aan het begin van periode 4 leerjaar 1 heb ik overzichtelijk mijn opdrachten/taken weer kunnen geven. Het maken van een activiteitenplan in periode 2 en 3 heb ik als prettig ervaren, hierdoor heb ik deze opnieuw toegepast in periode 4.

Voordat ik aan de skill **verantwoordelijkheidsbesef** begon, wist ik dat mijn leiderschap als prettig wordt ervaren binnen de groep. Door mij verder te verdiepen in de skill **verantwoordelijkheidsbesef** heb ik nog meer voor mijn projectleden kunnen betekenen. Uit de feedback van mijn projectleden heb ik regelmatig de complimenten mogen ontvangen over mijn inzet en het goede overzicht van (on)voltooide opdrachten/taken.

Met de vergadering (11 mei) heb ik laten zien dat ik **verantwoordelijkheidsbesef** heb genomen met 'voorzitter' als vergaderrol. Ik anticipeer op risico's en speel daarop in.

Door het uitwerken van de (theoretische) opdrachten – types vergaderingen, de juiste voorbereiding, afsluiten en nawerk – heb ik laten zien dat ik de vergadering serieus heb genomen. Dit betekent dat ik een **verantwoordelijkheidsgevoel** had om alles goed voorbereid te hebben voor mijn medestudenten en mijzelf. Ik kan zeggen dat mijn kennis m.b.t. vergaderen is toegenomen na het maken van de opdrachten en de leerpunten op een juiste manier wist 'mee te nemen' in de praktijk.

Met de vergadering heb ik goed laten zien dat ik op de hoogte ben van de actuele stand van zaken, deze wil bespreken/verbeteren en de meningen van eenieder heb willen bespreken.

Door een stap verder te gaan in het analyseren van de salesgegevens ben ik in staat geweest om te anticiperen op risico's en wist ik daarop in te spelen. De Plan-Do-Check-Act heeft mij verder geholpen in het behalen van mijn leerdoel en de ontwikkeling op de skill **verantwoordelijkheidsbesef**.

Ik heb te allen tijde de ruimte voor inbreng en ontwikkeling gegeven aan mijn medestudenten.

Voordat ik mij verder ging ontwikkelen op de skill **aanpassingsvermogen** konden onverwachte vervelende situaties een negatief effect op mij hebben. Met de les conflicthantering ben ik mij bewuster geworden van de mogelijkheden om aan te passen naar een bepaalde situatie. Ik heb laten zien dat ik mij empathisch kan opstellen in vervelende situaties m.b.t. de samenwerking. Dit betekent dat ik mij snel heb kunnen aanpassen naar een onverwachte situatie.

Daarnaast heb ik mij kunnen verdiepen in twee, voor mij, onbekende culturen. Ik heb wel de ervaring met de Spaanse en Italiaanse cultuur. Bij de start van periode 4 had ik nog niet voldoende ervaring met de Chinese en Engelse cultuur. Door het verdiepen in beide culturen aan de hand van de cultuurdimensies van Hofstede weet ik hoe groot het verschil tussen de ene en andere cultuur kan zijn.

Met mijn culturele bewustwording weet ik hoe je een product kunt introduceren/promoten/verkoop op een beurs in China of het Verenigd Koninkrijk. Ik heb onder andere de normen en waarden onderzocht inclusief de vijf cultuurdimensies van Hofstede.

Aan de hand van de drie verkoopgesprekken heb ik bewijsmateriaal kunnen verzamelen voor mijn verkoopactiviteiten en bewijsmateriaal voor sales vaardigheden om mijn ontwikkeling m.b.t. sales te kunnen weergeven en mijn leerdoelen te behalen.

Ik heb drie telefonische verkoopgesprekken vastgelegd. Ik heb telefonisch contact gelegd met de (potentiële) klant, zijn/haar behoefte achterhaald, koopmotieven gesignaleerd en gekoppeld aan producteigenschappen. Daarnaast heb ik een aantal koopbezwaren gesignaleerd en omgebogen naar een bijpassende producteigenschap. Als afsluiting heb ik een passend aanbod gedaan en een e-mail met de link naar onze website gestuurd, zodat de (potentiële) klant op zijn/haar gemak alles nog eens kan bekijken.

Door enthousiast te zijn tijdens het gesprek, waren de personen ook meer geneigd om te luisteren. Daarnaast heeft het geholpen dat ik niet opdringerig ben geweest met de verkoop. Ik heb hen voor het gemak een e-mail gestuurd met onze gegevens en de link naar de website, zodat zij het op een rustiger moment nog eens allemaal door kunnen lezen. Vanuit de reacties heb ik vernomen dat dit als prettig werd ervaren.

Daarnaast heeft het goed luisteren geholpen om de koopmotieven te signaleren en bezwaren om te buigen.

De gesprekken zijn laagdrempelig geweest, maar wel zodat ik mijn leerdoelen en doelen wist te behalen. Van nature ben ik wat directer en tijdens de gesprekken ben ik mij hiervan bewust geweest. Soms kwam een argument om een bezwaar om te buigen, vanuit mij iets te direct.

Door het voeren van de verkoopgesprekken heb ik daadwerkelijk sales kunnen genereren bij deze klanten. Doordat ik hen een e-mail heb gestuurd drong ik ze niet direct aan voor een aankoop.

Ik heb mij iedere dag goed ingezet om de geformuleerde leerdoelen en doelen te behalen. Hierdoor heb ik laten zien dat ik over **doorzettingsvermogen** beschik.

Door de uitgewerkte opdrachten/taken heb ik waardevolle bewijslasten kunnen verzamelen. Ik kan zeggen dat ik mij ontwikkeld heb op de skills **verantwoordelijkheidsbesef, aanpassingsvermogen** en **doorzettingsvermogen**. Daarnaast heb ik mijn leerdoelen kunnen behalen:

1. Het niet onderschatten van situaties, het anticiperen op risico's en daarop inspelen.
2. Snel kunnen aanpassen naar onverwachte situaties inclusief het weten hoe in te kunnen spelen/verdiepen/verkopen in andere culturen.
3. Behoeften en koopmotieven van potentiële en/of loyale klanten weten te achterhalen en het maken van sales inclusief het behalen van mijn (eigen) doelstellingen.

Uit de ontvangen feedback van mijn projectleden is naar voren gekomen dat ik naar tevredenheid van hen mij heb ontwikkeld op de drie skills en de daarbij geformuleerde leerdoelen heb behaald.

Met de ontvangen feedback van mijn projectleden kan ik concluderen dat:

- Mijn verantwoordelijkheid als prettig is ervaren;
- Ik voor mijzelf erom moet denken om niet te veel 'hooi op de vork te nemen';
- Ik goed de voortgang van het project heb kunnen bewaken;
- Ik de drie skills goed heb ontwikkeld
- Ik mij goed goed kan aanpassen naar de situatie
- Ik goed inzicht kan geven in de financiële situatie van de onderneming
- Ik projectleden het een en ander heb kunnen leren
- Ik een goede onderbouwing kan geven onder andere aan de hand van kengetallen

De feedback is te lezen in mijn portfolio via Leerjaar 1 → Periode 4 → Professionalisering → Feedback. Ik ben tevreden met de geboekte resultaten en mijn ontwikkeling in periode 4. Daarnaast zal ik gedurende de opleiding verder werken aan deze skills.

Concluderend kan ik zeggen dat mijn voorlopige plaats in de wereld van de CE'er realiseren zou kunnen zijn. Omdat ik doorzettingsvermogen heb getoond, verantwoordelijkheid heb genomen over de financiën en mij goed kan aanpassen.

Om aan te kunnen geven wanneer ik mijn leerdoelen heb bereikt maak ik gebruik van een 'puntensysteem', welke te lezen is in [bijlage 1](#), om aan te geven of ik vind dat ik mij voldoende heb ontwikkeld op de skills en geformuleerde leerdoelen.

Toelichting met betrekking tot bijlage 1. Wanneer ik ergens onvoldoende op scoor, dan vind ik dat ik mij niet genoeg ontwikkeld zou hebben op de skill. Dit is gelukkig niet het geval.

Bijlage 1

Algemene beoordeling **verantwoordelijkheidsbesef** ontvangen van Fabjen

	Onvoldoende	Voldoende	Uitstekend
Verantwoordelijkheidsbesef			x
Manier van verantwoordelijkheid		x	
Bewaken van de voortgang			x
Ontwikkeling in de skill verantwoordelijkheidsbesef			x

Algemene beoordeling **verantwoordelijkheidsbesef** ontvangen van Jarno

	Onvoldoende	Voldoende	Uitstekend
Verantwoordelijkheidsbesef			x
Manier van verantwoordelijkheid			x
Bewaken van de voortgang			x
Ontwikkeling in de skill verantwoordelijkheidsbesef			x

Algemene beoordeling **verantwoordelijkheidsbesef** ontvangen van Femmy (coach)

	Onvoldoende	Voldoende	Uitstekend
Verantwoordelijkheidsbesef			x
Manier van verantwoordelijkheid			x
Bewaken van de voortgang			x
Ontwikkeling in de skill verantwoordelijkheidsbesef			x

Toelichting Simone

Gezien de beoordeling in de bovenstaande tabellen kan ik de conclusie trekken dat ik een groot verantwoordelijkheidsbesef heb.

Ik heb mijn doel met betrekking tot het verder ontwikkelen van verantwoordelijkheidsbesef behaald. Dit baseer ik op de ontvangen feedback, maar ook vanuit mijn eigen perspectief. Ik wil graag de 'touwtjes in handen' houden.

Algemene beoordeling **aanpassingsvermogen** ontvangen van Fabjen

	Onvoldoende	Voldoende	Uitstekend
Open staan voor meningen van anderen			X
Aanpassen naar de wensen van anderen		X	
Ontwikkeling in aanpassingsvermogen			X

Algemene beoordeling **aanpassingsvermogen** ontvangen van Jarno

	Onvoldoende	Voldoende	Uitstekend
Open staan voor meningen van anderen			x
Aanpassen naar de wensen van anderen			x
Ontwikkeling in aanpassingsvermogen		x	

Algemene beoordeling **aanpassingsvermogen** ontvangen van Femmy (coach)

	Onvoldoende	Voldoende	Uitstekend
Open staan voor meningen van anderen		x	
Aanpassen naar de wensen van anderen			x
Ontwikkeling in aanpassingsvermogen			x

Toelichting Simone

Ik heb mij goed kunnen aanpassen naar mijn medestudenten. Meninge n zijn goed uitgesproken. Van nature ben ik wat 'nuchter', waardoor ik directer kan overkomen. Tijdens mijn ontwikkeling heb ik daar rekening mee gehouden, met name tijdens het conflict. Daarnaast vinden mijn medestudenten dat ik mij ontwikkeld heb op de skill **aanpassingsvermogen**.

Ik heb mijn doel met betrekking tot het verder ontwikkelen van aanpassingsvermogen behaald. Dit baseer ik op de ontvangen feedback, maar ook vanuit mijn eigen perspectief. Ik ben bewuster geworden van het 'minder direct' zijn en het juist meer openstaan voor inbreng van anderen met name op hun manier.

Algemene beoordeling **doorzettingsvermogen** ontvangen van Fabjen

	Onvoldoende	Voldoende	Uitstekend
Doorzettingsvermogen in het algemeen			x
Het voeren van salesgesprekken			x
Doelstellingen weten te behalen			x
Ontwikkeling in doorzettingsvermogen			x

Algemene beoordeling **doorzettingsvermogen** ontvangen van Jarno

	Onvoldoende	Voldoende	Uitstekend
Doorzettingsvermogen in het algemeen			x
Het voeren van salesgesprekken			x
Doelstellingen weten te behalen			x
Ontwikkeling in doorzettingsvermogen		x	

Algemene beoordeling **doorzettingsvermogen** ontvangen van Femmy (coach)

	Onvoldoende	Voldoende	Uitstekend
Doorzettingsvermogen in het algemeen			x
Het voeren van salesgesprekken		x	
Doelstellingen weten te behalen			x
Ontwikkeling in doorzettingsvermogen			x

Toelichting Simone

Gezien de beoordeling in de bovenstaande tabellen kan ik de conclusie trekken dat ik geen gebrek aan doorzettingsvermogen heb.

Ik heb mijn doel met betrekking tot het verder ontwikkelen van doorzettingsvermogen behaald. Dit baseer ik op de ontvangen feedback, maar ook vanuit mijn eigen perspectief. Er zijn meerdere situaties geweest, zowel privé als schoolgericht, waar doorzettingsvermogen van pas kwam/moest komen.