

Onbevangen een beoordelingsgesprek ingaan



In de dagelijkse werksituatie kan het voorkomen dat het gedrag en/of de prestatie van een bepaalde medewerker niet geheel aan uw verwachtingen voldoet. Dan is het tijd voor een evaluatie- of beoordelingsgesprek om uw medewerker te informeren over zijn disfunctioneren, om hem duidelijk te wijzen op uw verwachtingen en om hem de kans te geven het gedrag te veranderen.

Het geheim voor een positieve relatie met uw medewerker schuilt in duidelijke en objectieve communicatie. Dit betekent positieve feedback geven wanneer u tevreden bent, maar ook kritiek geven wanneer u dit niet bent. Kortom, het beoordelingsgesprek is een legitiem en waardevol managementinstrument. Als u geen open en eerlijke feedback geeft, kan dat ertoe leiden dat een ongewenste situatie zich herhaalt. Dit zou een negatief effect kunnen hebben op de algemene werksfeer.

Tips voor beoordelingsgesprekken:

1. **Wees beheerst.** Geef geen kritiek wanneer u boos bent. Kalmeer eerst en organiseer dan een kort overleg.
2. **Start positief.** Kies een positief onderwerp om het gesprek mee te starten maar aarzel niet om direct te zijn, "don't beat around the bush".
3. **Blijf objectief.** U wilt de medewerker niet ontslaan, maar zijn gedrag veranderen.
4. **Vermijd generalisatie.** Wees precies, verwijst naar concrete situaties.
5. **Hoor en wederhoor.** Geef de medewerker de kans om zijn kant van de situatie uit te leggen.
6. **Bespreek de consequenties** van zijn wangedrag voor de klanten, collega's en het bedrijf, zodat hij begrijpt waarom dit moet veranderen.
7. **Oplossingen.** Zoek samen naar stappen om het probleem op te lossen en stel doelen.
8. **Rapportage.** Maak een rapportage van het gesprek.
9. **Controleren.** Zie toe op de implementatie van de overeengekomen stappen en geef indien mogelijk complimenten.

Of u nu kiest voor een schriftelijke of een mondelinge evaluatie, u moet altijd een aantekening maken in het personeelsdossier van de betreffende medewerker. In deze rapportage noteert u datum, tijdstip, plaats, oorzaak van het probleem, afspraken over oplossingen, opmerkingen van de medewerker en andere relevante zaken. Dit kost u tijd en moeite, maar zal u in "het slechtste geval" ook weer veel tijd en moeite besparen.

Probleemoplossend vermogen

Ondanks de noodzakelijke kritiek dient het beoordelingsgesprek opbouwend en motiverend te zijn. Zoek samen met de medewerker naar een oplossing om het probleem onder controle te krijgen. Aan het einde van het gesprek moet er overeenstemming zijn over de gestelde doelen en de concrete stappen die daartoe genomen moeten worden. Aldus wordt het gesprek positief afgesloten.

Tenslotte: zoek altijd naar mogelijkheden om een compliment te geven. Zeker in het geval u positieve veranderingen

opmerkt en als afspraken worden nagekomen. Zo plaatst u zichzelf in de positieve rol van motivator en mentor.

Citaat van de maand:

"If you want criticism to be successful, serve it on a soft pillow."

Willy Meurer

Overzicht trainingen

2008

Customer Focussed Service (CFS)
Uden (NL) 3 + 10 maart

Building Your Business (BYB)
Uden 20/21 mrt + 3/4 + 16/17 april

Priorities Organisation Plan (POP)
Uden 27 maart + 10 + 24 april

Quick Start Sales (QSS)
Uden 31 maart + 7 + 14 + 21 april

Leading Your Team (LYT)
Uden 8/9 + 22 mei

Customer Focussed Service (CFS)
Uden 19 + 26 mei



BEI Training Nederland
Hoogslabroekseweg 3
5406 VP Uden
Tel. 0412 617310

info@bei-training.nl
www.bei-training.nl

Meer weten;

U kunt meer leren omtrent dit onderwerp in onze training programma's.

LYT (Leading Your Team®) en
ASM (Advanced Sales Management®)