

Hoe moet u de resultaten van het gespreksscenario interpreteren?

U hebt zojuist een scenario doorlopen van de gespreksimulatie. Deze simulatie is bedoeld om te toetsen in hoeverre u op een juiste wijze reageert op uw gesprekspartner. Uitgangspunt daarbij is wat in het veld en door ervaren deskundigen wordt gezien als 'best practice'.

Uw reactie op uw gesprekspartner wordt gescoord op verschillende beoordelingscriteria. Deze staan uitgewerkt in de bijlage. Voor elk beoordelingscriterium kunt u tussen de 0% en 100% te scoren. De score geeft aan in hoeverre u in de gespreksimulatie hebt laten zien het betreffende beoordelingscriterium te beheersen.

Geschiedenis en feedback

Onder de resultaten ziet u het verloop van uw gesprek en de scoring op de door u gegeven antwoorden. In de kolom rechts van het scenario ziet u naast de door u gegeven antwoorden (in het **blauw**) het beoordelingscriterium. Dit is het beoordelingscriterium waar u wel of niet aan hebt voldaan met het kiezen van dit antwoord.

Aan de linkerkzijde van het beoordelingscriterium ziet u of u met het gekozen antwoord een positief of negatief hebt gescoord op het criterium. Een pijl omhoog heeft een positieve invloed op het criterium, een pijl naar beneden een negatieve. Als u voor een antwoord met een negatieve invloed hebt gekozen, kunt u niet zien welk antwoord u zou moeten hebben gekozen voor een positieve invloed.

Het is mogelijk dat naast een gegeven antwoord géén beoordelingscriterium staat aangegeven. Dit kan betekenen dat aan het antwoord geen beoordelingscriterium is gekoppeld. Het kan ook betekenen dat u op het moment van antwoorden al op een 100% score zat voor het betreffende beoordelingscriterium. Het gegeven antwoord maakt dan geen verschil meer.

Hebt u enkel positieve scores behaald op een bepaald criterium, maar toch geen 100% resultaat behaald? Dan hebt u tijdens het doorlopen van het scenario een kans gemist om het criterium volledig te laten zien. Door het kiezen van een bepaalde reactie ergens in het gesprek hebt u een andere reactie misgelopen, waardoor u niet het volledige aantal punten hebt behaald op dat beoordelingscriterium.



SVM | NIVO

Bijlage 1: Beoordelingscriteria Demotoets

Beoordelings-criterium	Beschrijving	Voorbeelden passende keuzes (<i>best practice</i>) en uitleg	Voorbeelden niet passende keuzes en uitleg
Aansluiten op de klant	Geeft antwoord op de vraag van de klant; ontwijkt geen vragen; neemt ervaring van de klant serieus; zoekt aansluiting op de behoeften en belangen van de klant.	<p>“Zo zien geïnteresseerden dat ze niet de enige zijn. Dan zijn ze eerder geneigd een hoger bod te doen.”</p> <p>“Zullen we anders een afspraak maken? Dat ik bij u langs kom om te bespreken hoe zoiets werkt?”</p>	<p>“Dat is qua planning het gemakkelijkst; anders moeten er heel veel individuele bezichtigingen worden gepland.”</p> <p>“Maakt u zich niet druk: ik ben erbij aanwezig om alles in de gaten te houden.”</p>
Initiatief nemen en houden	Stelt zich als de expert/deskundige op; is daadkrachtig; komt zeker over; houdt het initiatief bij zichzelf; neemt de leiding.	<p>“Ja. Het lijkt mij daarom een goed idee om de bezichtiging in te plannen in de vorm van een open huis.”</p> <p>“Dat kan ik me voorstellen. Toch is een open huis wel aan te raden.”</p>	<p>“Jazeker, zou u het goed vinden als we de bezichtiging in de vorm van een open huis organiseren?”</p> <p>“Ok. Dan zal ik mijn collega vragen of hij mij kan helpen met het uitvoeren van vijftien individuele bezichtigingen.”</p>
Gelijkwaardig opstellen	Verheft zichzelf niet boven de klant; geeft de klant ook een stem; zoekt naar oplossingen samen met de klant.	-	<p>“Vijftien mensen, dus daarmee mag u echt in uw handjes knippen.”</p> <p>“Inderdaad! We zullen daarom de bezichtiging moeten inplannen in de vorm van een open huis.”</p>
Juiste informatie geven	Verstrekt juiste en eerlijke informatie, die de klant niet op het verkeerde been zet.	“Dan nodigen we alle geïnteresseerden tegelijk op hetzelfde moment uit.”	<p>“Dat alle geïnteresseerden op één en dezelfde dag een keer langskomen.”</p> <p>“Maar zonder open huis is uw woning niet voor een goede prijs te verkopen.”</p>

Cesuur: U bent geslaagd voor dit scenario met een gemiddelde score van minimaal 70% over alle beoordelingscriteria.