**WAT KAN IK GOED? – MIJN SUCCESSEN vertalen naar de STAR-methode**

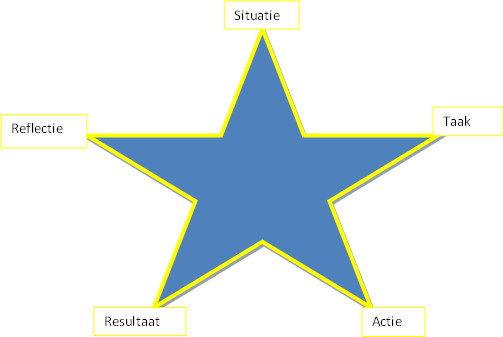
**Doel van de oefening**

Als je deze oefening hebt gemaakt zal je duidelijker in kaart kunnen brengen wat je goed kan (wat kan ik). Zo kan je in je cv, je sollicitatiebrief en in je gesprek beter verwoorden waar je goed in bent en kan je succesvolle voorbeelden benoemen.

Om de oefening hieronder goed te maken kan de STAR-methode je helpen om concreet te verwoorden wat je wil zeggen.

**Wat is de STAR-methode?**

STAR staat voor: situatie, taak, actie en resultaat.



Met behulp van de STAR-methode kun je als sollicitant succesvol gedrag uit het verleden als voorspeller van toekomstig gedrag staven.

* Situatie
* Wat was de situatie?
* Wat gebeurde er?
* Wie waren er bij betrokken?
* Waar speelde de situatie zich af?
* Wanneer speelde de situatie zich af?
* Taak
* Wat was jouw taak juist?
* Welke rol had je hierin?
* Wat werd er van jou verwacht?
* Actie
* Wat heb je precies gezegd en/of gedaan?
* Wat was jouw aanpak?
* Hoe heeft de andere gereageerd?
* Wat heb je vervolgens gezegd en/of gedaan?
* Resultaat
* Wat kwam er uit?
* Hoe is het afgelopen?
* Wat was het resultaat van je handelen?
* Hoe reageerde de andere?

**Een voorbeeld:**

1. Geef mij een voorbeeld waaruit blijkt dat je klantgericht/servicegericht bent.

Situatie: In 2015 was ik als verkoper werkzaam in een doe-het-zelfwinkel. Ik stond die dag achter de servicebalie. Een klant kwam terug met een rolgordijn dat voor hem op maat was gemaakt. Hij wilde het terug brengen want de afmetingen waren niet correct.

Taak: Mijn taak was om de klant duidelijk te maken dat maatwerk nooit wordt teruggenomen. Dat was hem ook verteld toen hij het rolgordijn bestelde.

Actie: Ik vertelde hem dit en hij werd heel kwaad. Hij wilde me bijna met het rolgordijn slaan. Ik bleef toen kalm en maakte de klant op een vriendelijke toon duidelijk dat ik begrip had voor zijn probleem en het ook heel vervelend vond, Ik wilde op een rustige manier naar een oplossing zoeken met hem. Ik legde uit waarom we een afwijkende maat niet kunnen terugnemen en dat begreep hij ook wel, Maar hij baalde want hij had nu een behoorlijk geldbedrag verspild. Ik bood hem toen aan dat ik met alle plezier het gordijn – kosteloos – kleiner wilde maken zodat het voor een ander raam kon komen te hangen. Ik bood zelfs aan dat ik – ook kosteloos – de maat daarvan wel opnemen in zijn huis en meteen die van het raam waar het gordijn oorspronkelijk voor was bedoeld. Dan zouden er geen misverstanden meer kunnen ontstaan. Op het nieuwe gordijn (extra verkoop voor ons) wilde ik hem dan ook nog 10% korting geven. Dat kon gemakkelijk met de marge die er op de gordijnen zit.

Resultaat: De klant werd rustig en het gesprek kon op een normale toon worden voortgezet. Hij baalde nog steeds van het verloren geldbedrag maar had wel vertrouwen in de oplossing die ik voorstelde. Hij nam mijn aanbod aan met als resultaat dat hij zich geholpen voelde en ik een extra gordijn had verkocht. Een Win-winsituatie voor ons allebei.

**Aan de slag:**

Zo begin je:

Denk aan situaties waarin je trots op jezelf was. Geef dan een antwoord op de vragen op de volgende bladzijden.

Voorbeelden van situaties:

* Ik heb in mijn laatste job heel wat nieuwe projecten opgestart.
* Ik ben trots op mijn eindverhandeling die ik op korte tijd heb geschreven.
* Ik doe thuis de betalingen

…

Situatie 1

Wat was de situatie?

……………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………

Wat was jouw taak?

……………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………

Wat heb je in deze situatie gedaan? Hoe reageerde je? Welke stappen heb je gezet?

……………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………

Wat was het resultaat?

……………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………

Wat zegt dat over jouw kwaliteiten en vaardigheden? (wat kan je?)

……………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………

Situatie 2

Wat was de situatie?

……………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………

Wat was jouw taak?

……………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………

Wat heb je in deze situatie gedaan? Hoe reageerde je? Welke stappen heb je gezet?

……………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………

Wat was het resultaat?

……………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………

Wat zegt dat over jouw kwaliteiten en vaardigheden? (wat kan je?)

……………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………

Situatie 3

Wat was de situatie?

……………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………

Wat was jouw taak?

……………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………

Wat heb je in deze situatie gedaan? Hoe reageerde je? Welke stappen heb je gezet?

……………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………

Wat was het resultaat?

……………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………

Wat zegt dat over jouw kwaliteiten en vaardigheden? (wat kan je?)

……………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………

Noteer hieronder de kwaliteiten die je in de drie situaties nodig had:

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

Deze kwaliteiten kun je opnemen in je cv of aanhalen in een sollicitatiegesprek vb. als de werkgever je vraagt 3 positieve eigenschappen op te noemen.

Veel succes!