**Rubric Outdoor manager 3/niveau 4**

Instrument voor studenten: waar sta ik en hoever heb ik nog te gaan om examen te kunnen doen?

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Werkproces 2.8 2.8 Acquireert**  **Resultaat: Inschatting van belang van de klant voor de onderneming. De klant heeft een realistisch en positief beeld van de organisatie en producten- en/of dienstenaanbod. Er wordt voldoende geacquireerd om de continuïteit van de onderneming te waarborgen.** | | | | |  |
| *Prestatie indicator* | Voorbij de eerste start | Halverwege | Een eind op weg | Klaar voor opgaan naar examen |  |
| *1+ 4: nieuwe klanten benaderen en klanten binden* | Ik werk met de klanten die stage en/of regioleren al heeft. Ik hoor wel tijdens overleg dat er nieuwe klanten ‘aankomen’.  Ik weet niet zeker of ik klanten bind, ik denk zelf dat de oudere projectleden dat doen | Ik ga meer spreken met nieuwe klanten.  Bestaande klanten kan ik binden door alert te zijn op hun taalgebruik en manier van communiceren zoals : email, telefoon. | Ik ga mee bij het spreken met nieuwe klanten en doe dan goede dingen die aanspreken. We bespreken dit klantcontact vooraf: wie is het, wat zou hij willen, hebben we wat te bieden… | Ik haal nieuwe klanten binnen voor onze stage, stichting, regioleren .  Ik behoud bestaande klanten door alert te zijn op hun signalen en kwaliteit te leveren die zij verwachten en afgesproken is. |  |
|  |  |  |  |  |  |
| *2: indruk maken* | Ik ben bij projectpresentaties aanwezig met enthousiasme om te laten zien aan klanten en derden dat we een leuke mini onderneming hebben.  Ik steek dan ook wat op van aantrekkelijk presenteren | Ik presenteer ‘mijn werk’ als onderdeel van een totale projectpresentatie.  Die presentatie wordt nog door anderen geleid.  Ik kan ook vragen beantwoorden uit ‘de zaal’. | Ik kan de bedrijfspresentatie leiden en studentcollega’s onderdelen laten presenteren.  Ik kan de vragen uit de zaal zelf beantwoorden of door anderen laten beantwoorden. | Ik presenteer ons bedrijf aansprekend.  Ik vertel enthousiast hoe we werken en wat we kunnen maken.  Ik laat ook merken dat we een studentbedrijf zijn en dus nog willen leren, en wat de voordelen zijn om met ons te werken. |  |
|  |  |  |  |  |  |
| *3: behoeften van klant kennen* | Ik kan een vraag van de klant begrijpen , maar ik doorzie nog niet of een bestaand product daarop een antwoord is of dat we iets nieuws moeten maken.  Ik ben eigenlijk altijd in voor iets nieuws maken | Ik kan samen met anderen een behoefte inventarisatie maken en kijken of onze bestaande producten een antwoord zijn hierop. | Ik kan het initiatief nemen om samen met studentcollega’s voor een behoefte inventarisatie en een voorstel formuleren voor een (nieuw antwoord/product. | Ik kan (samen met anderen) een behoefte inventarisatie maken van potentiele klanten.  Ik kan ook samen met anderen analyseren of wij een (nieuw) antwoord/product kunnen leveren.  Ik kan inschatten of het ‘de moeite loont’ om het nieuwe product te maken en of dit opweegt tegen voorinvesteringen van onze kant.  ( materieel en immaterieel) |  |
|  |  |  |  |  |  |
| *4: klanten binden* | Ik ben wel beleefd en vriendelijk en luisterend, maar ik weet dat dit niet genoeg is om klanten te binden.  Wat wel moet ik nog ervaren. | Ik kan met anderen samen klanten binden door goed te communiceren met hen ( per telefoon, email, in gesprek). | Ik heb acties ondernomen om klanten te binden via verschillende communicatiemogelijkheden zoals telefoon, e-mail en gesprekken.  Samen met studentcollega’s, leiding, docentcoach bespreken we de resultaten, effecten. | Ik bind klanten door goede communicatie over wat zij verwachten en wat wij leveren.  Ik heb ook aandacht voor toekomstige wensen van hen en vraag dan enthousiast wat we samen met de klant kunnen ontwerpen/maken passend bij die wens in de toekomst |  |
|  |  |  |  |  |  |