|  |
| --- |
| **VSA.03 VERENIGINGSONDERSTEUNER I** |
| **Kennis en betekenisvolle ervaring**  - MBO werk- en denkniveau;  - kennis van en ervaring met het werken met software­pakketten (o.m. MS Office, CRM-systeem);  - algemeen inzicht in en kennis van het totale aandachts­gebied van de ledenservice (werkgeverschap, service- en dienstverlening);  - enige jaren relevante werkervaring in een soortgelijke functie. |
| **Competenties/gedragsvoorbeelden** |
| **Klantgericht/omgevingsgericht handelen (ontwikkelingsstap II)**  Neemt initiatieven om de dienstverlening in het algemeen te verbeteren.  a. zoekt actief naar mogelijkheden om leden/verenigingen en sportorganisaties beter van dienst te zijn;  b. schakelt expertise van anderen in indien noodzakelijk. |
| **Adviesvaardigheden (ontwikkelingsstap II)**  Gebruikt technieken en methodes om vraagstukken te identificeren, analyseren en op te lossen en stemt deze af op de situatie bij de klant.  a. stemt de vorm en diepgang van het advies af op de wensen van de klant/omgeving;  b. analyseert de vraagstukken met daarbij passende technieken en methodes;  c. presenteert de klant meerdere oplossingen en benoemt voor- en nadelen. |
| **Doelgericht communiceren (ontwikkelingsstap II)**  Sluit in zijn/haar communicatie aan bij de behoefte van de lezer(s)/toehoorder(s).  a. geeft andere meningen de ruimte;  b. draagt zorg voor tweezijdige communicatie door een mening te geven, feedback te vragen verduidelijkende vragen te stellen en vast te stellen of er begrip is;  c. stemt inhoud stijl en vorm van de informatie af op de lezer(s)/toehoorder(s);  d. geeft toepasselijke en voor de lezer/toehoorder herkenbare voorbeelden;  e. laat blijken oor te hebben voor de behoeften en belangen van de lezer(s)/toehoorder(s). |
| **Samenwerken (ontwikkelingsstap II)**  Levert in teamverband of andere samenwerkingsvormen een actieve en stimulerende bijdrage.  a. toont zich verantwoordelijk voor het gezamenlijk te behalen resultaat;  b. biedt anderen in de samenwerking begeleiding en ondersteuning;  c. deelt eigen meningen en opvattingen met anderen, zodat deze een bijdrage leveren aan de te behalen resultaten en afgesproken doelen. |

*Dit document (functie-eisen en competentieprofiel) heeft geen invloed op het functieniveau*