



BUSINESS SIMULATION HIGHLIGHT | INSTRUCTIES VOOR DE DEELNEMER

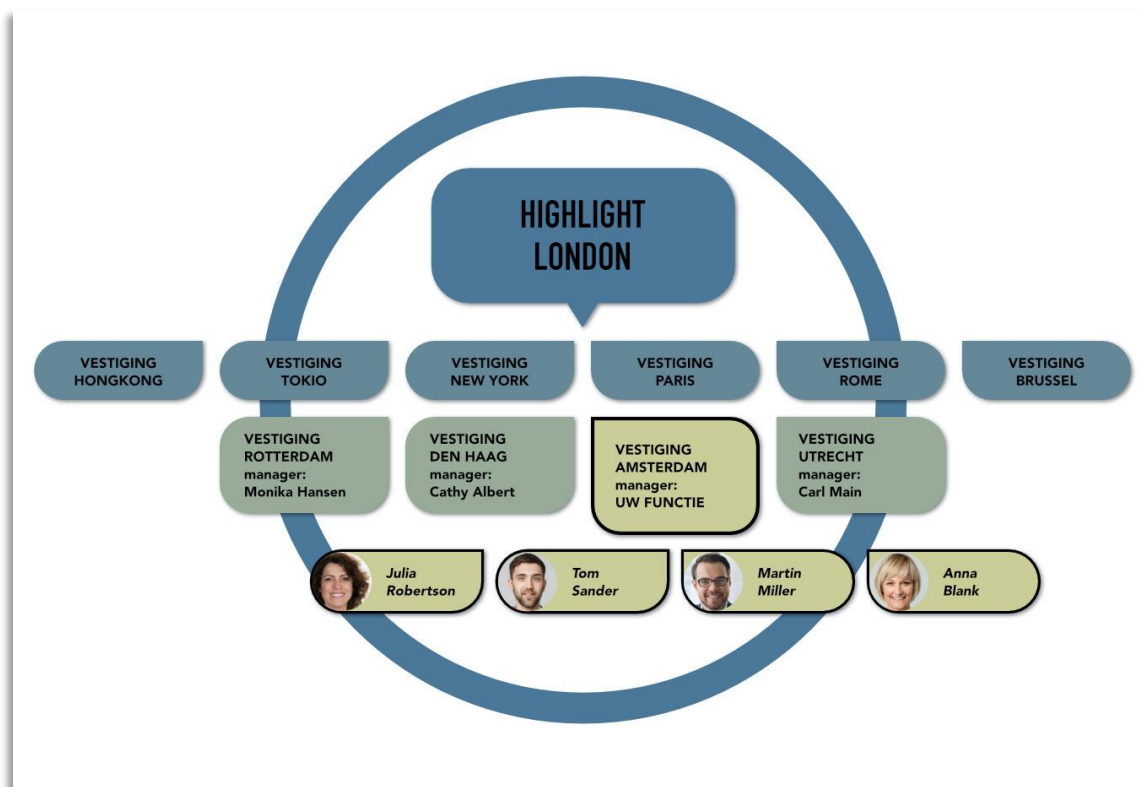
Lees de volgende instructies alstublieft goed door. Ze bevatten de aanwijzingen voor het uitvoeren van de test. Tijdens de test kunt u ook op het beeldscherm te allen tijde deze instructie weer aanklikken en lezen.

Het gesimuleerde bedrijf

In deze oefening neemt u de leiding op u van HIGHLIGHT Eventmanagement B.V. in Amsterdam. Naast het hoofdkantoor in Londen heeft HIGHLIGHT vestigingen in heel Europa en sinds kort ook in de Verenigde Staten, Japan en China.

De HIGHLIGHT Groep biedt aan haar klanten een breed dienstenpakket rondom de organisatie en realisatie van events voor de meest uiteenlopende doelgroepen en gelegenheden (variërend van bruiloftsfeesten tot beursevenementen).

In Nederland heeft de onderneming nu vier vestigingen (in Rotterdam, Utrecht, Den Haag en Amsterdam). Het eerste HIGHLIGHT-kantoor in Nederland werd tien jaar geleden geopend in Rotterdam. Vijf jaar later volgden tegelijkertijd de vestigingen in Utrecht en Den Haag en ongeveer zeven maanden geleden is de vestiging in Amsterdam erbij gekomen.





Uw functie in het bedrijf en uw doelen

De vestiging in Amsterdam had in de beginfase wat opstartproblemen, die tot gevolg hadden dat uw voorganger (de heer Sutter) binnen vier maanden ontslag nam en de onderneming verliet. Drie maanden geleden heeft u - na jarenlang werkzaam te zijn geweest in de service-industrie - de leiding over de HIGHLIGHT vestiging in Amsterdam op u genomen. Bij het aanvaarden van uw functie werden u door het hoofdkantoor in Londen drie doelstellingen meegegeven:

- A) U zorgt ervoor dat de vestiging al in het jaar van oprichting een omzet behaalt van minimaal 1,25 miljoen euro en daarbij kostendekkend werkt.
- B) De acquisitie en het behouden van klanten en het onderhandelen met leveranciers behoren tot uw taken. Omdat de onderneming in Amsterdam nog naam moet maken en pionierswerk moet doen, wordt er van u ook verwacht dat u zich - behalve met management – nu en dan persoonlijk bezighoudt met events. Wanneer belangrijke klanten voor het eerst samenwerken met HIGHLIGHT Amsterdam, of in het geval van een zeer belangrijk evenement dat veel publiciteit zal trekken, dan hoort dat evenement tot uw verantwoordelijkheden. Een voorbeeld is het op zaterdag 6 augustus te houden feestelijke bal "Dancing Diplomats" voor alle buitenlandse diplomaten in Nederland, dat u organiseert in opdracht van de vereniging "Le Corps". "Le Corps" heeft de organisatie van dit bal voor het eerst opgedragen aan HIGHLIGHT en heeft bij een goed verloop een verdere samenwerking in het vooruitzicht gesteld. Het bal zal voortaan eens per jaar plaatsvinden en bovendien zijn er regelmatig kleinere evenementen waarbij de vereniging ondersteuning nodig heeft. De evenementen van "Le Corps" krijgen veel aandacht in de pers.
- C) Ook het managen, het coördineren en zorg dragen voor gemotiveerde medewerkers (drie eventmanagers en een assistente) is uw taak.

U houdt zich bezig met het bereiken van de drie doelen. Daarnaast krijgt u te maken met een flink aantal kleine en grote problemen in de uitvoering en dienstverlening.

Uw team

Anna Blank

- Teamassistente, 28 jaar. Ongehuwd.
- Goede kennis van de Engelse en Italiaanse taal.
- Na een afgebroken rechtenstudie heeft ze twee jaar als adviseuse gewerkt voor zakelijke klanten bij een reisbureau.
- Ze is van het begin af aan in deeltijd werkzaam (50%) bij het kantoor in Amsterdam en zij volgt naast haar werk een marketingopleiding.
- Ze zet zich goed in, maakt vaak overuren en ondersteunt het team bij de organisatie van events. Het lukt haar in haar werk echter niet altijd het overzicht te houden en de juiste prioriteiten te stellen. Soms blijven er belangrijke dingen liggen.
- Ze zou graag meer verantwoordelijkheid dragen en streeft ernaar zelf eventmanager te worden.
- Toch toont ze af en toe te weinig zelfvertrouwen, neemt ze weinig beslissingen en vertrouwt ze liever op anderen dan dat ze de dingen zelfstandig aanpakt.





Tom Sander

- Eventmanager, 29 jaar. Ongehuwd.
- Zijn studie (bedrijfseconomie met zwaartepunt marketing) heeft hij vlak voor de opening van het kantoor afgesloten met het behalen van zijn master en sindsdien is hij 100% werkzaam voor HIGHLIGHT Amsterdam.
- Hij is dynamisch, enthousiast, bijzonder geïnteresseerd, openhartig en nieuwsgierig en pakt de taken die hem worden opgedragen zelfverzekerd aan.
- Hij heeft gevoel voor humor, is ongecompliceerd en spontaan in de omgang en maakt snel contact met mensen.
- Wanneer hij problemen oplost, is hij snel van begrip en buitengewoon creatief. Maar hij is niet altijd even kritisch en nauwkeurig en eerder geïnteresseerd in snelle, pragmatische oplossingen. Hij begint veel, maar maakt niet alle taken altijd nauwgezet af. Hij "springt" soms van de ene taak naar de andere.
- Hij heeft vooral belangstelling voor de grote events, waarbij hem veel mensen en middelen ter beschikking staan.

Julia Robertson

- Eventmanager, 38 jaar, getrouwd en 1 kind. Julia spreekt goed Engels en Frans.
- Na haar studie sociologie, geschiedenis en politicologie heeft ze 6 jaar gewerkt op de afdeling Cultuur van de gemeente Leiden (waar ze o.a. heeft meegewerkt aan de organisatie van het jubileum van de stad).
- Na de geboorte van haar dochter heeft ze 3 jaar ouderschapsverlof genomen. Daarna was ze 2 jaar werkzaam als eventmanager bij HIGHLIGHT Rotterdam.
- Vier maanden geleden is ze bij de vestiging in Amsterdam komen werken. Sindsdien heeft ze een dienstverband van 28 uur (=70%).
- Ze komt uitgesproken professioneel en bekwaam over, is bijzonder representatief en uitstekend in staat de juiste argumenten aan te voeren om de dingen te "verkopen".
- In haar dagelijks werk geeft ze de voorkeur aan duidelijk gestructureerde taken, die ze vlekkeloos uitvoert. Ze werkt goed georganiseerd met een lichte neiging tot perfectionisme, maar heeft moeite om vanuit een bepaalde situatie te improviseren en toont daarbij niet zoveel creativiteit en flexibiliteit.
- In de omgang met andere teamleden is ze formeel, correct en vriendelijk, maar op kritiek reageert ze buitengewoon gevoelig.

Martin Miller

- Eventmanager, 36 jaar, getrouwd en heeft 2 kinderen. Martin spreekt goed Engels.
- Hij is ingenieur in de informatica en heeft 8 jaar werkervaring, waarvan 2 jaar bij HIGHLIGHT Rotterdam. Sinds de opening van het kantoor in Amsterdam maakt hij deel uit van het team.
- Hij beschikt over zeer goede en gedetailleerde kennis op het gebied van techniek, elektronische gegevensverwerking, internet (ook HTML) en de programma's Word, Excel en PowerPoint.
- Hij is een analytisch briljante en vakinhoudelijk competente medewerker, die zich echter bij een groot aantal projecten eerder heeft ontpopt als "bezwaarmaker" en "kritische geest" dan als "aanjager".
- Als lid van een team van ontwikkelaars werkt hij aan de programmering van de nieuwe eventmanagement-software "EVE". Momenteel werkt hij op maandag en dinsdag als troubleshooter bij de EVE-projecten in Rotterdam en op woensdag tot en met vrijdag is hij druk met zijn werk als eventmanager in Amsterdam.





Uw opdracht

Het is 1 augustus, maandagochtend om 8.00 uur.

Van donderdag tot zaterdag heeft u een internationale marketingbeurs in Brussel bezocht. Vanwege uw volle agenda en de vele contacten, bent u niet in de gelegenheid geweest uw mails te bekijken. Daarom bent u vandaag vroeg naar kantoor gekomen om in alle rust de binnengekomen e-mail af te handelen en de activiteiten voor de komende werkweek te plannen.

- U vindt 28 e-mails in uw Inbox.
- Om een e-mail te kunnen bewerken, moet eerst de prioriteit worden bepaald (hoog, gemiddeld, laag). Bij prioriteit gaat het om het belang van het onderwerp in de mail en niet om tijd of spoed.
- Vervolgens staat er bij elke e-mail een reeks beslissingen om te nemen en acties om te ondernemen. U dient duidelijk aan te geven voor welke beslissingen en acties u wèl kiest en welke beslissingen en acties u afwijst.
- Acties die om minimaal 15 minuten tijd vragen, moeten als taken worden ingepland in de agenda's. U delegeert deze acties als taken aan een of meer medewerkers. In hoeverre de vereiste acties urgent zijn, komt tot uiting door het moment waarop u het in de planning zet.

Kortom, bij elke e-mail gaat u:

- prioriteit bepalen
- beslissingen nemen
- te ondernemen acties kiezen en delegeren
- acties en afspraken inplannen
- taken (acties) delegeren.

De beste manier van werken

Hoe meer van de brieven u bewerkt en hoe meer acties u beoordeelt (kiest of afwijst), hoe hoger uw score zal zijn.

Werk daarom vlot door. Sla eventueel acties over als u er nog geen beslissing over kunt/wilt nemen. U kunt later weer teruggaan en de actie alsnog kiezen of afwijzen.

Technisch en praktisch kunt u zelf kiezen in welke volgorde u werkt. U kunt brieven altijd opnieuw openen en acties alsnog bewerken of wijzigen. Let op: het gaat erom dat u zoveel mogelijk e-mails bewerkt, dat hoeft niet op volgorde van de prioriteit die u aan de e-mails toekent.

Na 60 minuten is de tijd om de e-mails te bewerken om. Dan volgt direct het analytische onderdeel. Hier worden dan nog een keer gedurende 2x 10 minuten twee (van de eerder getoonde) e-mails uit uw Inbox getoond. Over de twee e-mails wordt een aantal vragen gesteld. U heeft in totaal 20 minuten de tijd om deze vragen te beantwoorden.

De totale duur van de gehele oefening bedraagt 80 minuten (en daarnaast ongeveer 15-20 minuten voor het lezen van deze instructies). Voor het uitvoeren van het analytische onderdeel heeft u een rekenmachine, kladpapier en een pen nodig.

Voordat u aan de oefening begint, krijgt u op de volgende pagina's eerst uitleg over de bediening.

Wij wensen u veel succes!



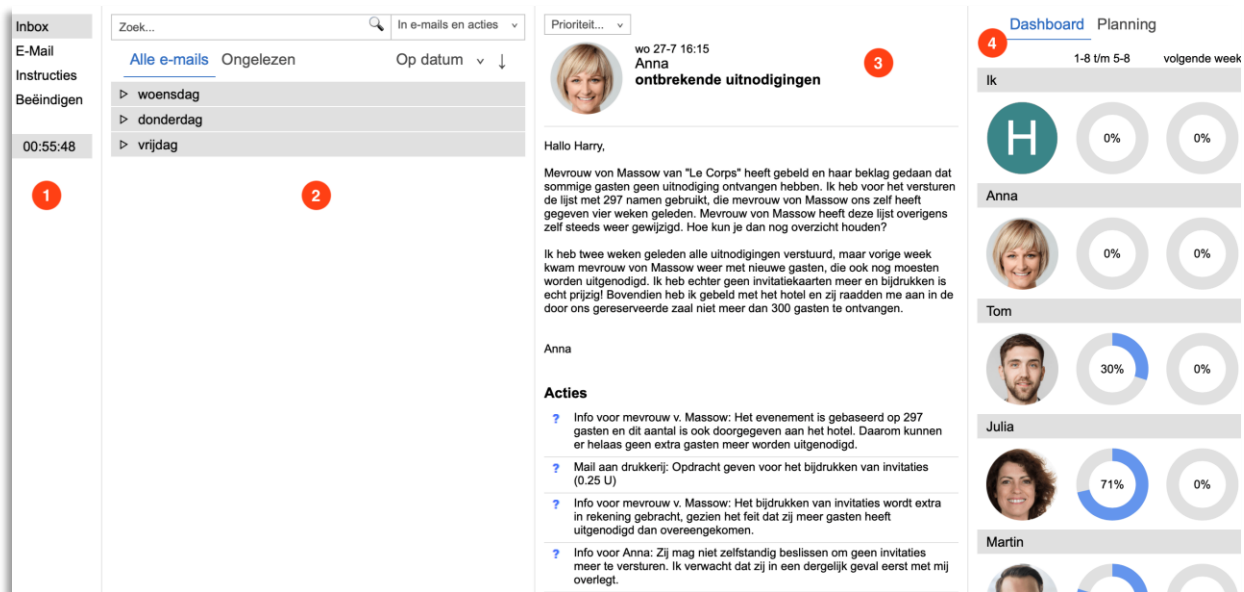


Uitleg van de bediening

De look en feel van de inbox zijn gebaseerd op de bekende e-mailprogramma's. Als u daarmee bekend bent, komt de bediening u bekend voor.

=Het hoofdscherm is van links naar rechts verdeeld in vier deelvensters:

1. Hoofdmenu
2. Inbox/ Postvak IN-map
3. Leesvenster
4. Planningsdeel met dashboard en planning



Hoofdmenu

Het hoofdmenu (Inbox / E-mail / Instructies / Beëindigen) en ook de timer bevinden zich in het linker deelvenster. De optie in het menu die grijs is gemarkeerd, is de optie die is geselecteerd.

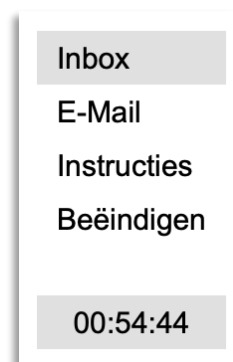
[Inbox] Brengt u naar het hoofdscherm (het volledige scherm zoals aan het begin van de oefening.).

[E-mail] Klikte u hierop dan verbergt u de Inbox zodat alleen de geopende e-mail, alle acties en beslissingen en het dashboard of planning zichtbaar zijn. Het gemak daarvan is dat de lijst met wel of niet te kiezen beslissingen en acties direct naast de e-mail staat.

[Beëindigen] Als u hierop klikt, verlaat U de oefening nog voordat de tijd om is.

Let op: als u voor [Beëindigen] kiest en dit onderdeel verlaat, kunt u niet meer terug. Klik niet op [Beëindigen] voordat u klaar bent met de oefening. Uw snelheid is geen onderdeel van de beoordeling!

[Timer] De resterende tijd om dit onderdeel te voltooien leest u in de timer.





De Inbox

In de Inbox ziet u alle e-mails onder elkaar.

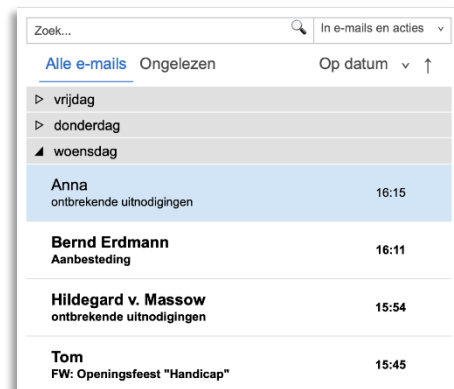
Door op een e-mail te klikken, wordt deze weergegeven in het leesvenster rechts ervan. De lijst met mogelijke beslissingen en acties komen daarnaast te staan.

We raden aan om de e-mails in de aangegeven volgorde te verwerken!

De e-mails kunnen blauw gekleurd en soms vetgedrukt zijn:

- blauw gemarkeerd = de geopende e-mail
- vetgedrukt = ongelezen e-mail
- normaal lettertype = al gelezen e-mail

Voor een groter overzicht, opent en sluit u het meldingsvenster van elke afzonderlijke dag door op het kleine driehoekje naast de dagen van de week te klikken.

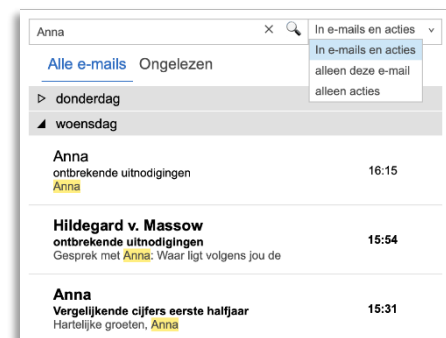


Zoek-functie:

Met de zoekfunctie [Zoek...] kunt u naar berichten zoeken op basis van criteria die worden geselecteerd in het keuzemenu naast het Zoek-veld.

Voer uw zoek-woord in (bijvoorbeeld de naam van een medewerker) in het zoekveld en bevestig met de Return-toets

Zolang u iets heeft ingevuld in het zoekveld, ziet u een **beperkt** aantal e-mails. Dit verandert u door op de **X** achter het zoekveld te klikken (Hiermee verwijdert u het zoek-woord).



Filteren en sorteren van e-mails:

In het begin zijn alle e-mails in beeld en gesorteerd op datum.

Door op **[Alle e-mails]** te klikken wordt de volledige lijst met e-mails weergegeven - door op **[Ongelezen]** te klikken worden alleen de ongelezen e-mails weergegeven.

U kunt de lijst anders filteren en sorteren door op de titel **[Op datum]** te klikken en dan de selectievakjes aan te vinken onder filter, groeperen en sorteren (zie ook afbeelding op volgende pagina).

Let op. Door de filters die u gebruikt kan de Inbox schijnbaar leeg zijn. Dit gebeurt als u een filter aanzet dat niet van toepassing is. Of omdat u een woord in het zoekvenster heeft staan dat niet voorkomt. Als uw Inbox leeg lijkt, kijk dan goed naar de zoekfunctie, filters en tabbladen.



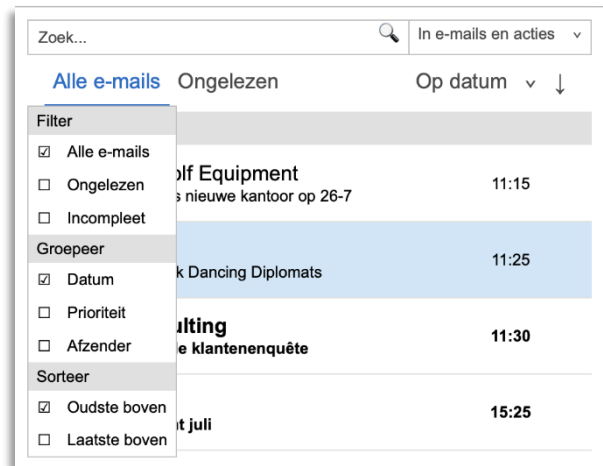
Filteren

U filtert de e-mails door de selectievakjes onder Filter aan te vinken. Zo kunt u om alleen de e-mails vragen die **[Ongelezen]** zijn of **[Incompleet]** zijn.

Groeperen en Sorteren

U groepeerd en sorteert door de selectievakjes aan te vinken onder groeperen en sorteren. Zo bepaalt u of de e-mails zijn gegroepeerd op datum, op prioriteit of op afzender. Op die manier verandert u **[Op datum]** in **[Op afzender]** of **[Op prioriteit]**.

Bovendien kunnen de e-mails in volgorde worden gesorteerd (oplopende of aflopende). Hiervoor kunt u op de naar beneden wijzende pijl [↓] klikken.



E-mail bewerken en afhandelen

U gaat 28 e-mails afhandelen

Lees, om een e-mail te bewerken, eerst de tekst van de e-mail goed door.

Vervolgens bepaalt u de **prioriteit**. Het selecteren van de passende prioriteit doet u met het keuzemenu. Geef aan welke prioriteit u aan de omschreven feiten geeft.

De prioriteit die u aan een bericht geeft, heeft te maken met het belang van dat bericht. Dat is iets anders dan de urgentie van de door u te kiezen acties en maatregelen. Die urgentie laat u zien met uw keuze van de dag van te ondernemen acties in de agendaplanning.



Acties en delegeren

Bij iedere e-mail wordt er een aantal maatregelen en actiemogelijkheden getoond, waarbij u door het activeren van **X** of van **✓** beslist of u deze laat uitvoeren of afwijst.

Bewerk ALLE maatregelen en actiemogelijkheden, zodat er geen vraagtekens [?] blijven staan en er zoveel mogelijk X of ✓ staan.

Klik daarom op het [?] teken voor elke actie of maatregel.

Na de eerste klik verschijnt er een **X** teken.

Dit geeft aan dat u deze actie NIET laat uitvoeren of dat u het niet eens bent met deze maatregel.





Als u nog een keer klikt, verschijnt er een  teken.

Dit geeft aan dat u deze actie WEL wilt laten uitvoeren of dat u het eens bent met deze maatregel.

De duur van een actie wordt tussen haakjes getoond achter de actie en kunt u niet wijzigen.

Acties waarbij de duur staat aangegeven, gaat u gedetailleerder inplannen: zodra u ervoor kiest een dergelijke actie te (laten) ondernemen door het zetten van een groen vinkje, wordt u gevraagd aan te geven welke persoon **[Wie?]** uit uw team die taak op zich gaat nemen.

Als u niet vastlegt wie de taak op zich moet nemen, als u dus niet delegeert, kunt u ervan uitgaan dat deze taak niet wordt volbracht. Deze actie wordt dan als "niet afgehandeld" beschouwd.


Taken voor meerdere teamleden



Let u er bij het delegeren van taken op dat u ook daadwerkelijk met alle personen rekening houdt.

Als u een actie initieert waaraan volgens u meerdere personen deel moeten nemen (bijv. een teammeeting of een gesprek) of als het u zinvol lijkt dat twee medewerkers samen een taak uitvoeren, zet dan een vinkje bij iedere deelnemende persoon.

Dit is vooral van belang bij gesprekken en vergaderingen. Voorbeeld: Wilt u een gesprek van uzelf met Tom inplannen, zet dan bij **[Wie?]** een vinkje bij "Ik" EN bij "Tom"!

Acties

-  Info voor mevrouw v. Massow: Het evenement is geb... gasten en dit aantal is ook doorgegeven aan het hotel er helaas geen extra gasten meer worden uitgenodigd
-  Mail aan drukkerij: Opdracht geven voor het bijdrukke (0.25 U)


	Ik, Tom	Wanneer?
	<input checked="" type="checkbox"/> Ik <input type="checkbox"/> Anna	rouw v. Massow: Het bijdrukken van invi... bracht, gezien het feit dat zij meer gaste... an overeengekomen.
	<input checked="" type="checkbox"/> Tom <input type="checkbox"/> Julia	a: Zij mag niet zelfstandig beslissen om... uren. Ik verwacht dat zij in een dergelijk...
	<input type="checkbox"/> Martin	et het hotel: In kaart brengen voor hoeve... ood nog plaats is. (0.25 U)
	Sluiten	Correspondentie tussen Anna en mevrouw von Mass...




Planning en urgentie

Wij vragen van u om in de planning aan te geven wanneer de actie moet worden uitgevoerd. Klik op **[Wanneer?]** en kies een dag. Uw planning daarvan heeft onder meer met de urgentie van een actie te maken.

Als u geen beslissing neemt over de planning (en dus urgentie), zal de actie/taak automatisch in de takenlijst onder de categorie "volgende week" verschijnen.

Acties

-  Info voor mevrouw v. Massow: Het evenement is geb... gasten en dit aantal is ook doorgegeven aan het hotel er helaas geen extra gasten meer worden uitgenodigd
-  Mail aan drukkerij: Opdracht geven voor het bijdrukke (0.25 U)

	Ik, Tom	Wanneer?
		Maandag
		Dinsdag
		Woensdag
		Donderdag
		Vrijdag
		volgende week

Info voor mevrouw v. Massow: Het bijdrukken van invi... t feit dat zij meer gaste... en.
Info voor mevrouw v. Massow: Het bijdrukken van invi... t feit dat zij meer gaste... en.
Info voor mevrouw v. Massow: Het bijdrukken van invi... t feit dat zij meer gaste... en.
Info voor mevrouw v. Massow: Het bijdrukken van invi... t feit dat zij meer gaste... en.
Info voor mevrouw v. Massow: Het bijdrukken van invi... t feit dat zij meer gaste... en.
Info voor mevrouw v. Massow: Het bijdrukken van invi... t feit dat zij meer gaste... en.
Info voor mevrouw v. Massow: Het bijdrukken van invi... t feit dat zij meer gaste... en.

LET OP! Bij sommige e-mails zijn er al acties met een groen vinkje  en zijn de velden **[Wie?]** en **[Wanneer?]** al ingevuld.

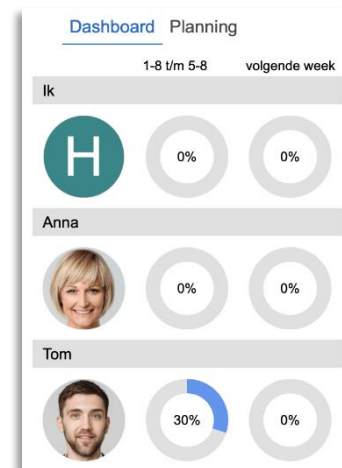
Dat betekent dat uw medewerkers deze acties al hebben ingepland in hun eigen agenda (planning). U kunt deze acties die al staan ingepland altijd **herroepen**: door te klikken op de actie in kwestie verschijnt er een rood kruis en daarmee geeft u aan: "Nee, deze actie wil ik niet laten uitvoeren!". De actie wordt dan verwijderd uit de agenda.



Dashboard en planning

Het dashboard is als standaard geopend in het deelvenster Dashboard & Planning. Het toont de mate waarin de agenda van de individuele medewerker in de huidige week en de volgende week al bezet is.

Alle medewerkers staan onder elkaar. Zelf bent u de medewerker met alleen een initiaal.

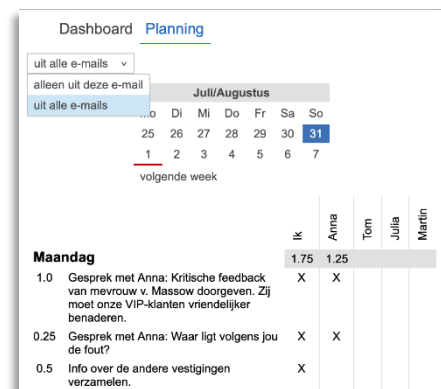


Klik op het planning-deel **[Planning]** voor gedetailleerd overzicht van de agenda's van het hele team. U ziet dan alle ingeplande taken met rechts de betrokken medewerker(s).

Met behulp van het keuzemenu (linksboven) kunt u de taakplanning **[uit huidige e-mail]** of **[uit alle e-mails]** bekijken.

Wilt u een actie of taak uit de planning delegeren aan een andere medewerker, de uitvoering verplaatsen naar een andere dag of de taak uit de agenda verwijderen, klik dan op die betreffende taak.

Daardoor keert u direct terug naar de inhoud van de e-mail waaruit de actie of taak afkomstig is. Daarin is de actie waar het om gaat, **vetgedrukt**. U kunt uw keuzes voor deze actie aanpassen.



Klik op [Dashboard] om terug te keren naar de weergave van de bezettingsgraad.

Beginnen met de oefening

U kunt met de oefening beginnen nadat u de instructies goed heeft gelezen en begrepen.

Voordat u begint, nog drie tips:

1. Als u tijdens de test de behoefte heeft om de instructies nog eens in te kijken, klik dan op **[Instructies]**. Zo komt u terug in de uitleg over de situatie, de medewerkers, het organigram en het takenpakket.
2. Als u klaar bent met de oefening en tijd over heeft, controleer dan of u alle 28 e-mails EN alle acties heeft afgehandeld.
3. Zorg ervoor dat u 80 minuten ongestoord kunt werken.

Veel succes!

