

STAR-methode

In jouw sollicitatiegesprek wil je je natuurlijk graag van je beste kant laten zien en aantonen dat jij de meest geschikte kandidaat voor de betreffende functie bent. Maar, hoe doe je dat zonder jezelf neer te zetten als een enorme opschepper?

De **STAR-methode** is hier erg handig voor en niet moeilijk. Wel kost het je een beetje tijd en moeite om in jouw voorbereiding op een gesprek een aantal goede STAR-voorbeelden te maken.

STAR staat voor: **Situatie, Taak, Actie en Resultaat**.

De STAR-methode komt erop neer dat je voorbeelden geeft van de manier waarop jij zaken in je werk benadert. Hiermee toon je aan dat je de functie waarop je solliciteert, goed kunt vervullen gewoon door duidelijke en korte voorbeelden te geven hoe je met bepaalde situaties bent omgegaan in een werksituatie.

Voorbeeld

Als je solliciteert naar de functie van verkoper, dan zou je tijdens het sollicitatiegesprek de volgende vraag kunnen krijgen:

"Wat was je lastigste klant en hoe heb je dit aangepakt?"

Aan de hand van de STAR-methode kun je deze vraag concreet beantwoorden:

Situatie	Wat speelde er?	In mijn studententijd was ik als verkoper werkzaam in een doe-het-zelfwinkel. Ik stond op een 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	Wat waren je taken?	Ik moest de klant duidelijk te maken dat maatwerk nooit wordt teruggenomen. Dat was hem ook verteld toen hij het rolgordijn bestelde. Toen ik hem dit vertelde, werd hij heel kwaad en wilde mij met het rolgordijn slaan.
Activiteiten	Wat heb je gezegd en/of gedaan?	Ik bleef kalm en heb de klant op een rustige en vriendelijke toon duidelijk gemaakt dat ik begrip had voor zijn probleem en het ook heel vervelend vond, maar dat ik er graag op een normale manier over wilde praten. Ik maakte ook duidelijk dat als hij niet zou kalmeren ik de politie zou moeten bellen.
Resultaat	Wat gebeurde er daarna?/Hoe liep het af?	De klant werd rustig en het gesprek kon op een redelijk normale toon worden voortgezet. We hebben toch samen een oplossing kunnen treffen, met een beetje bijbetalen is het alsnog pas gemaakt, het was gelukkig een paar centimeter te groot. De klant heeft mij later nog bedankt voor de goede service!

Vorbereiding

Als voorbereiding op je sollicitatiegesprek is het verstandig om de STAR-methode **thuis te oefenen**, bijvoorbeeld met een vriend of vriendin (eventueel alleen voor de spiegel), zodat je tijdens het gesprek pakkende en duidelijke praktijkvoorbeelden kunt noemen. Het beste is om dit doen aan de hand van de vaardigheden en eigenschappen die nodig zijn voor de functie waarnaar je solliciteert. Deze worden genoemd in het functieprofiel in de vacaturetekst.

Het geeft het gesprek een positieve wending als je je geschiktheid voor de functie niet alleen duidelijk kunt verwoorden, maar ook kunt **onderbouwen** aan de hand van concrete voorbeelden.

Je hebt zelf natuurlijk al een aantal zaken kennis/ervaring in huis om een STAR mee te maken, denk maar aan jouw drie sterkste kwaliteiten. Als hierom wordt gevraagd tijdens een sollicitatie dan kun je erop rekenen dat de volgende vraag is: "kun je eens een voorbeeld geven over deze kwaliteit?". Over het algemeen beginnen mensen te hikkelen of beginnen een zwak verhaal wat nergens op slaat. Jij niet want jij hebt erop geoefend en ook hier een STAR voor gemaakt en daarmee scoor je extra punten!

Kies uit het functieprofiel **drie of vier vaardigheden** of eigenschappen waarvan jij denkt dat ze het de belangrijkste zijn voor de functie. Beschrijf bij elke vaardigheid of eigenschap een toepasselijke (werk)situatie uit het recente verleden. Ga vervolgens na welke taak jij daarin had, welke acties jij hebt ondernomen en ten slotte wat het bereikte resultaat was. Gebruik hier nooit zinnen zoals nou de situatie was zus en zo, mijn taak was... enzovoort. Elke recruiter denkt dan onmiddellijk dat je een cursus hebt gevolgd;-)

Heb je geen of nog niet zo veel werkervaring? Gebruik dan situaties uit je opleiding of andere activiteiten, zoals vrijwilligerswerk of sportclub.

Tips

- Zorg ervoor dat je goed op de hoogte bent van de **inhoud** van je sollicitatiebrief en je cv.
- **Bluf niet** en vertel zeker **geen leugens** of halve waarheden.
- Houd je verhaal **kort en concreet**.
- Gebruik alleen **voorbeelden uit het recente verleden**, voorbeelden uit 1983 zijn niet meer relevant.