

## Mailbox Highlight – instructies voor de deelnemer

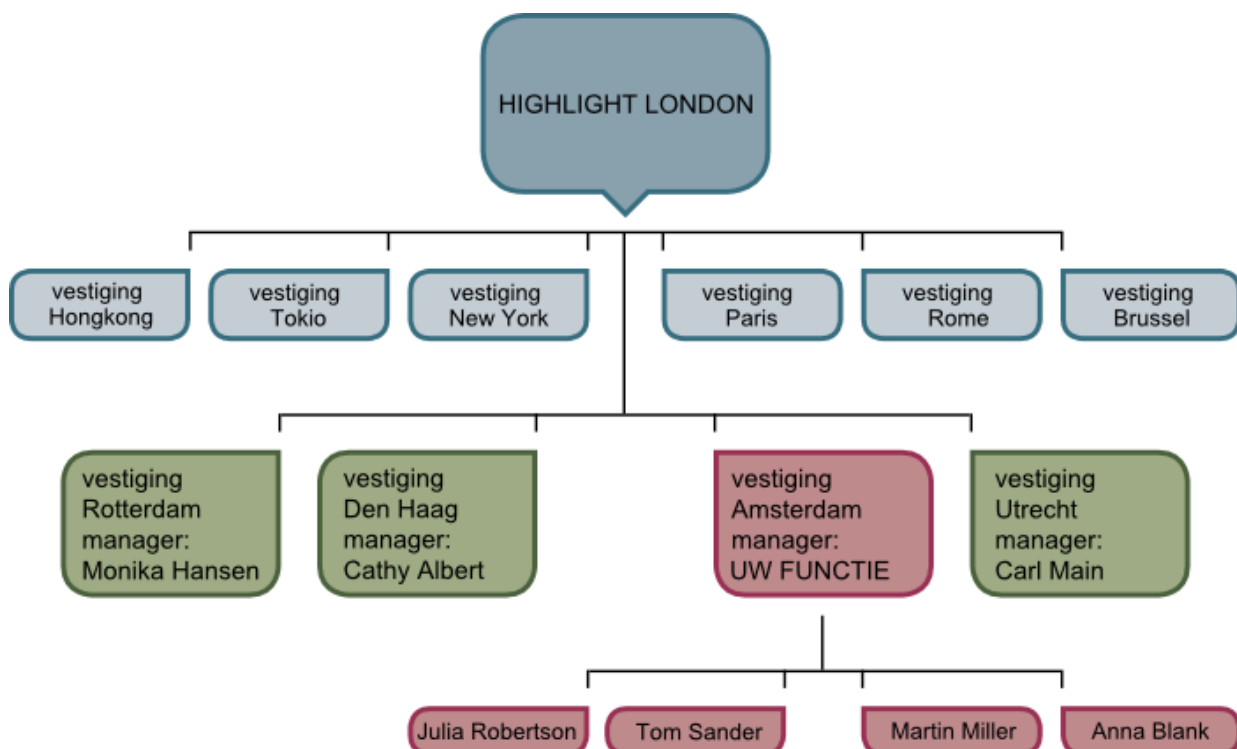
Lees de volgende instructies goed door. Ze bevatten de aanwijzingen voor het uitvoeren van de test. Tijdens de test kunt u ook op het beeldscherm te allen tijde deze instructie weer aanklikken en lezen.

### Het gesimuleerde bedrijf

Bij de volgende oefening neemt u de leiding op zich 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 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 momenteel 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

De vestiging in Amsterdam had in de beginfase wat opstartproblemen, die tot gevolg hadden dat uw voorganger (de heer Sutter) al na 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 zich genomen. Bij het aanvaarden van uw functie werden u door het hoofdkantoor in Londen de volgende doelstellingen genoemd:

- A) U moet ervoor zorgen 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 - af en toe 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, hoort dat evenement tot uw verantwoordelijkheden. Een daarvan betreft het op zaterdag 6 augustus te houden feestelijke bal "Dancing Diplomats" voor de 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 bevredigend 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. Over de evenementen van "Le Corps" wordt in de pers gewoonlijk uitvoerig bericht.
- C) Ook het managen, het coördineren en zorg dragen voor gemotiveerde medewerkers (drie eventmanagers en een assistente) is uw taak.

Naast deze zaken, wordt u geconfronteerd met een flink aantal kleine en grote problemen.

## 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 werkzaam bij het kantoor in Amsterdam en volgt momenteel - 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 heeft ze af en toe nog 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.

Zijn studie (bedrijfseconomie met zwaartepunt marketing) heeft hij vlak voor de opening van het kantoor afgesloten met het behalen van zijn doctoraal en sindsdien is hij werkzaam voor Highlight Amsterdam. Hij is dynamisch, enthousiast, bijzonder geïnteresseerd, openhartig en nieuwsgierig en pakt de taken die hem worden opgedragen zeer zelfbewust aan. Hij heeft gevoel voor humor, is ongecompliceerd en spontaan in de omgang en maakt snel contact. Met betrekking tot zijn vermogen om problemen op te lossen, kan worden opgemerkt dat hij snel van begrip en buitengewoon creatief is, maar niet altijd even kritisch en nauwkeurig vraagt naar het hoe en waarom en eerder geïnteresseerd is in snelle, pragmatische oplossingen. Hij begint veel, maar maakt niet alle taken altijd consequent af, "springt" soms van de ene taak naar de andere en schiet in zijn ijver het doel af en toe voorbij. Hij heeft vooral belangstelling voor de grote events, waarbij hij kan werken met hoge budgets en waarbij hem veel mensen en middelen ter beschikking staan.

**Julia Robertson**

Eventmanager, 38 jaar, getrouwd en 1 kind.

Julia beschikt over zeer goede kennis van 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 in Rotterdam. Vier maanden geleden is ze bij de vestiging in Amsterdam komen werken. 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 relatief 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 over het geheel genomen 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. Als lid van een team van ontwikkelaars heeft hij meegewerkt aan de programmering van de nieuwe eventmanagement-software "EVE". 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". Momenteel is hij - naast zijn werk in Amsterdam - af en toe ook actief als troubleshooter bij andere projecten (bijv. in Rotterdam) en daardoor zeer druk bezet.

## Uw Opdracht

Het is zondag 31 juli, 16.00 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 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 postbak.
- Bij elke e-mail wordt van u verwacht dat u eerst de prioriteit bepaalt.
- Vervolgens staat er bij elke e-mail een reeks acties en beslissingen die u zou kunnen nemen.

Om een e-mail te kunnen bewerken, moet eerst de prioriteit worden bepaald (hoog, gemiddeld, laag). De importantie van het onderwerp van de mail is hierbij van doorslaggevend belang. In hoeverre de vereiste maatregelen dringend (urgent) zijn, komt tot uiting door het tijdstip waarin u het inplant in een agenda. Bij iedere e-mail dienen meerdere beslissingen te worden genomen en evt. acties te worden ondernomen. Acties die om minimaal 15 minuten tijd vragen, moeten als taken worden ingepland in de agenda. Als u taken delegeert aan één van uw medewerkers, zet u die dan in de agenda van de persoon in kwestie. 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 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 altijd weer terug gaan en de actie alsnog kiezen of afwijzen.

Technisch en praktisch kunt u zelf kiezen in welke volgorde u werkt. U kunt brieven altijd weer opnieuw openen en acties alsnog bewerken of wijzigen.

Na 60 minuten is de tijd om de e-mails te bewerken afgelopen. Dan volgt het analytische onderdeel. Hier worden dan nog een keer gedurende 2x 10 minuten twee (van de eerder getoonde) e-mails uit de postbak gepresenteerd. Bij beide e-mails worden een aantal vragen gesteld. U hebt dus in totaal 20 minuten de tijd om deze vragen te beantwoorden.

De totale duur van de gehele oefening bedraagt 80 minuten (exclusief ongeveer 15 minuten voor het (opnieuw) doorlopen van deze instructies). Voor het uitvoeren van het analytische onderdeel heeft u een rekenmachine nodig en kladpapier en een pen.


Wij wensen u veel succes!

## Inbox

Nadat de oefening gestart is, krijgt u eerst de Inbox van uw mailprogramma te zien met daarin de binnengekomen post.


E-mails kunt u openen door ze aan te klikken.

U kunt dan eenvoudig door te klikken op  van de ene e-mail naar de andere gaan.

Door te klikken op  keert u terug naar het laatst geopende venster.

Door te klikken op  beëindigt en verlaat u het eerste onderdeel van de online Mailbox. U geeft hiermee aan dat u dit onderdeel voor het aflopen van de beschikbare tijd volledig heeft bewerkt en dat u verder wilt gaan met de analytische taken. U KUNT DAN NIET MEER TERUG IN DE INBOX!

De resterende bewerkingstijd voor het betreffende testonderdeel staat helemaal rechts aangegeven.

Door te klikken op  kunt u te allen tijde de instructies oproepen en dus de informatie over de situatie, de medewerkers, het organigram en het takenpakket nog eens doorlezen.

Online Mailbox HighLight				
				X 00:59:51
    				
<b>Binnengekomen post</b>				
	Nr.	Afzender	Onderwerp	Ontvangen
	1	Handicap Golf Equipment	Opening van ons nieuwe kantoor op 26-7	wo 27-7 11:15
	2	Anna	update draaiboek Dancing Diplomats	wo 27-7 11:25
	3	Cube Consulting	Resultaat van de klantenenquête	wo 27-7 11:30
	4	Anna	Projectoverzicht juli	wo 27-7 15:25
	5	Thomas Ley	Analyse van potentieel medewerkers	wo 27-7 15:27
	6	Tom	Event bij Handicap	wo 27-7 15:29
	7	Anna	Vergelijkende cijfers eerste halfjaar	wo 27-7 15:31
	8	Monika Hansen	Vergadering van Vestigingsmanagers	wo 27-7 15:43
	9	Tom	FW: Openingsfeest "Handicap"	wo 27-7 15:45
	10	Hildegard v. Massow	ontbrekende uitnodigingen	wo 27-7 15:54
	11	Rand Erdmann	Aanbesteding	wo 27-7 16:11

## E-mail bewerken

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

Vervolgens bepaalt u de prioriteit van de omschreven feiten. Het selecteren van de passende prioriteit loopt via het keuzemenu.

Bepaal svp bij elke e-mail 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 kunt u later laten blijken uit uw keuze van dag en tijdstip van te ondernemen acties in de agendaplanning.

✕ 00:59:50

### ingsevenement

ir 6 weken in Amsterdam een nieuw

n het tweedaagse  
g aan een lokaal bureau voor

It dingen naar de aanbesteding,  
voorwaarden:

lg van het geplande concept  
zicht  
sresentatie in Powerpoint-Format  
bjecten met referentielijst  
met referentieklienten moet mogelijk

t die deelnemen aan deze  
offerte en concept voor ons  
resenteren aan onze vaste

**Prioriteit** Svp selecteren...  
Svp selecteren...  
hoog  
gemiddeld  
laag

**Acties**

- ? Opstellen van het concept voor het event en de concrete offerte. (2 U)
- ? Uitwerken van het concept voor het event en de concrete offerte. (2 U)
- ? Teamvergadering: Brainstormen over conceptideeën. (1 U)
- ? Navraag bij de collega's uit andere vestigingen: Zijn daar al soortgelijke projecten gerealiseerd?
- ? Aanbesteding doorspelen naar de collega's in Rotterdam. Wij beschikken momenteel niet over capaciteit om deze offerte te maken omdat we allemaal onze handen vol hebben aan de lopende projecten.
- ? Contactopname met leveranciers en calculatie van de te verwachten kosten. (1 U)
- ? Navraag bij Arrial Verzekeringen NV: Kostenraming. (0.5 U)
- ? Informatie over Arrial Verzekeringen NV verzamelen. (0.5 U)
- ? Contact opnemen met vroegere klanten en in kaart brengen, wie er beschikbaar is als referentie-partner. (1.5 U)
- ? Wij dingen niet mee naar de aanbesteding. De aanvraag komt op te korte termijn. Onze lopende projecten gaan voor.

## Acties en delegeren

Naast iedere e-mail wordt er een aantal maatregelen en actiemogelijkheden getoond, waarbij u door het activeren van ✖ of van ✔ aangeeft of u deze laat uitvoeren of afwijst.

**Bewerk ALLE maatregelen en actiemogelijkheden, zodat er geen vraagtekens blijven staan.**

Klik daarom op ? voor de eerste actie of maatregel.

Na de eerste klik verschijnt er een ✖.

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

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

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 actietekst en kan niet door u worden gewijzigd.

Acties waarbij de duur staat aangegeven, zijn gedetailleerder in te plannen.

Zodra u een dergelijke actie initieert door het zetten van een groen vinkje, wordt van u gevraagd aan te geven welke persoon uit uw team die taak op zich moet nemen.

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

✖ 00:55:57

Prioriteit hoog

### Acties

- ✔ Opstellen van een Powerpoint-bedrijfspresentatie. (2 U)
- ? Uitwerken van het concept voor het event en de concrete offerte. (2 U)
- ? Teamvergadering: Brainstormen over conceptideeën. (1 U)
- ? Navraag bij de collega's uit andere vestigingen: Zijn daar al soortgelijke projecten gerealiseerd?
- ? Aanbesteding doorspelen naar de collega's in Rotterdam. Wij beschikken momenteel niet over capaciteit om deze offerte te maken omdat we allemaal onze handen vol hebben aan de lopende projecten.
- ? Contactopname met leveranciers en calculatie van de te verwachten kosten. (1 U)
- ? Navraag bij Arrial Verzekeringen NV: Kostenraming. (0.5 U)
- ? Informatie over Arrial Verzekeringen NV verzamelen. (0.5 U)
- ? Contact opnemen met vroegere klanten en in kaart brengen, wie er beschikbaar is als referentie-partner. (1.5 U)

Anna

Wanneer?

- Ik
- Anna
- Tom
- Julia
- Martin

Sluiten



## Taken van het team

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 zouden 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. Wilt u bijv. een gesprek met Anna inplannen, zet dan bij "wie?" een vinkje, bij "ik" EN bij "Anna"!

✕ 00:58:13

**Prioriteit** hoog

**Acties**

n nieuw  ir  ing,  format  mogelijk  i	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Opstellen van een Powerpoint-bedrijfspresentatie. (2 U)</li> <li>✓ Uitwerken van het concept voor het event en de concrete offerte. (2 U)</li> <li>? Teamvergadering: Brainstormen over conceptideeën. (1 U)</li> <li>? Navraag bij de collega's uit andere vestigingen: Zijn daar al soortgelijke projecten gerealiseerd?</li> <li>? Aanbesteding doorspelen naar de collega's in Rotterdam. Wij beschikken momenteel niet over capaciteit om deze offerte te maken omdat we allemaal onze handen vol hebben aan de lopende projecten.</li> <li>? Contactopname met leveranciers en calculatie van de te verwachten kosten. (1 U)</li> <li>? Navraag bij Arrial Verzekeringen NV: Kostenraming. (0.5 U)</li> <li>? Informatie over Arrial Verzekeringen NV verzamelen. (0.5 U)</li> <li>? Contact opnemen met vroegere klanten en in kaart brengen, wie er beschikbaar is als referentie-partner. (1.5 U)</li> <li>? Wij dingen niet mee naar de aanbesteding. De aanvraag komt op te korte termijn. Onze lopende projecten gaan voor.</li> <li>? Voorbeeldprojecten samenvoegen, offerte wat algemener opstellen. (0.5 U)</li> </ul>	<div style="margin-bottom: 5px;"> <span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">Anna</span> <span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; margin-left: 10px;">Maandag</span> </div> <div style="margin-bottom: 5px;"> <span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">Ik, Anna</span> <span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; margin-left: 10px;">Wanneer?</span> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <input checked="" type="checkbox"/> Ik  <input checked="" type="checkbox"/> Anna  <input type="checkbox"/> Tom  <input type="checkbox"/> Julia  <input type="checkbox"/> Martin  <span style="float: right; border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">Sluiten</span> </div>
--	---	---



## Planning en urgentie

Wij vragen van u om in de agenda te plannen wanneer elke actie moet worden uitgevoerd. Uw planning heeft onder meer met de urgentie van een actie te maken.

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

**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 agenda.

U kunt 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 initiëren!". De actie wordt dan verwijderd uit de agenda.




Prioriteit

### Acties

- ✓ Opstellen van een Powerpoint-bedrijfspresentatie. (2 U)
- ✓ Uitwerken van het concept voor het event en de concrete offerte. (2 U)
- ? Teamvergadering: Brainstormen over conceptideeën. (1 U)
- ? Navraag bij de collega's uit andere vestigingen: Zijn daar al soortgelijke projecten gerealiseerd?
- ? Aanbesteding doorspelen naar de collega's in Rotterdam. Wij beschikken momenteel niet over capaciteit om deze offerte te maken omdat we allemaal onze handen vol hebben aan de lopende projecten.
- ? Contactopname met leveranciers en calculatie van de te verwachten kosten. (1 U)
- ? Navraag bij Arrial Verzekeringen NV: Kostenraming. (0.5 U)
- ? Informatie over Arrial Verzekeringen NV verzamelen. (0.5 U)
- ? Contact opnemen met vroegere klanten en in kaart brengen, wie er beschikbaar is als referentie-partner. (1.5 U)
- ? Wij dingen niet mee naar de aanbesteding. De aanvraag komt op te korte termijn. Onze lopende projecten gaan voor.
- ? Voorbeeldprojecten samenvoegen, offerte wat algemener opstellen. (0.5 U)

Anna	Maandag
Ik, Anna	Dinsdag
	<input type="radio"/> Maandag
	<input checked="" type="radio"/> Dinsdag
	<input type="radio"/> Woensdag
	<input type="radio"/> Donderdag
	<input type="radio"/> Vrijdag
	<input type="radio"/> volgende week


## Agenda

Door te klikken op , komt u bij het agendavenster, waar u de agenda's van het hele team kunt inzien.


Selecteer de naam van de medewerker wiens agenda u wilt bekijken.



Wilt u een actie of taak onderbrengen bij een andere medewerker, de uitvoering verplaatsen naar een andere dag of de taak uit de agenda verwijderen, klik dan op de betreffende taak.

Zo wisselt u direct naar het venster met de inhoud van de e-mail, waaruit deze taak voortkomt. De actie verschijnt vet gedrukt.

Breng de gewenste wijzigingen aan en wissel door te klikken op  weer naar de agenda.

Online Mailbox HighLight



✕ 00:58:51

Allen | Ik | Anna | Tom | Julia | **Martin**

### Martin

Maandag (8.0 U)		
h.	Actie	Team
8.0	Werkzaamheden in het EVE-Team in Rotterdam.	

Donderdag		
h.	Actie	Team

Dinsdag (8.0 U)		
h.	Actie	Team
8.0	Werkzaamheden in het EVE-Team in Rotterdam.	

Vrijdag (8.0 U)		
h.	Actie	Team
8.0	Event: Opening Apple-Store.	

Woensdag (8.0 U)		
h.	Actie	Team
8.0	Extra werkdag voor het EVE-project in Rotterdam.	

volgende week		
h.	Actie	Team

### Tot Slot

Als u tijdens de test de behoefte heeft nog even een blik te werpen op een samenvatting van deze instructie, dan kan dat. Hiervoor staat er in het hulpmenu een optie tot uw beschikking.

Twee laatste tips:

1. Gebruik de tijd die u krijgt om de instructies te lezen.
2. Als u klaar bent met de oefening, controleer dan of u alle achtentwintig brieven EN alle acties heeft afgehandeld.

**Heel veel succes!**