# Vak: Domein Professionele en persoonlijke groei 11 — credits: 5

| | |
|---|---|
| **Vakcode** | CEVB23MSMPPG11 |
| **Naam** | Domein Professionele en persoonlijke groei 11 |
| **Studiejaar** | 2025-2026 |
| **ECTS credits** | 5 |
| **Taal** | Nederlands |
| **Coördinator** | M. Bulten |
| **Werkvormen** | Opdracht |
| **Toetsen** | CRM 11 - Overige toetsing<br>PPG-skills 11 / Key-account; disc-test - Overige toetsing<br>PPG-skills 11 / reflecteren 2 - Overige toetsing |

**Leeruitkomsten**

**Opleidingscompetenties:**

- KOERS BEPALEN; De CE'er zet de commerciële koers uit. Dit doet hij op basis van zijn visie, de kansen die hij in de markt ziet en het duurzame concurrentievoordeel van de organisatie waarin hij werkzaam is. Omdat hij niet in een vacuüm werkt is de CE'er een bruggenbouwer die zowel kennis als mensen verbindt.
- WAARDE CREËREN ; De CE'er geeft invulling aan de commerciële koers door duurzame waarde te creëren voor zowel de klant, de organisatie en de maatschappij. Dit doet hij op basis van analyse van data en onderzoek, gericht op het meten van het daadwerkelijk gedrag van de klant. Hij weet deze analyse te vertalen naar een aanpak.
- BUSINESS DEVELOPMENT; De CE'er ontwerpt in co-creatie met stakeholders onderscheidende en/of vernieuwende concepten en verdienmodellen voor de optimalisatie van waarde voor alle relevante stakeholders. Hij anticipeert op en/of initieert veranderingen en verkrijgt draagvlak van de stakeholders gedurende het ontwikkelproces.
- REALISEREN; De CE'er realiseert vanuit het ontwikkelde concept een duurzaam commercieel (deel)product of dienst voor bestaande- en potentiele stakeholders. De CE'er draagt creatieve oplossingen aan, faciliteert (onderdelen van) het uitvoeringsproces toont doorzettingsvermogen en neemt (financiële) verantwoordelijkheid om samen met interne- en externe partijen tot het gewenste commerciële resultaat te komen. Tijdens de realisatie draagt hij zorg voor het commitment van stakeholders.

**21st-century skills:**

- Creativiteit
- Samenwerken
- Initiatief
- Doorzettingsvermogen
- Aanpassingsvermogen
- Communicatief
- Verantwoordelijkheidsbesef
- Commercieel bewustzijn
- Leiderschap
- Nieuwsgierigheid
- Kritisch denken

**Leeruitkomsten:**

**Reflecteren 2:**
De student kan zijn zelfregulerend vermogen benoemen en toepassen en hierop reflecteren.

**Disc-test:**
Door het behalen van deze leeruitkomst is de student in staat om DISC-testresultaten toe te passen binnen commerciële economie. De student kan de DISC-test resultaten analyseren en toepassen in de praktijk om effectieve communicatie, samenwerking en persoonlijke ontwikkeling te bevorderen. Deze vaardigheden stellen de student in staat om beter inzicht te krijgen in persoonlijkheidsdynamieken, effectiever te communiceren en bij te dragen aan succesvolle teams en organisaties binnen commerciële economie.

**Inhoud**

**Niveau**:
Inleidend

**Inhoud**

**Reflecteren 2:**
Tijdens dit vak volgt de student een van onderstaande vier workshops:

1. Workshop "Je binnenste buiten"
2. Workshop "Kleur bekennen"
3. Workshop "Slimmer schrijven"
4. Workshop " Slim werken met AI"

Tijdens een kick-off krijgt de student inhoudelijke informatie over de workshops en wordt verteld hoe de student zich online kan inschrijven voor de workshop van zijn/haar keuze.

**Disc-test:**
De student gaat aan de slag met vier gedragsstijlen: Dominantie, Invloed, Stabiliteit en Conformisme en zal leren hoe deze vertegenwoordigd zijn in hem/haarzelf en anderen.

**CRM;**
In dit studieonderdeel staat de klant centraal. In het totale marketingplanningsproces focussen we daarbij op het maken van analyses en keuzes ten aanzien van  die elementen die direct betrekking hebben op de individuele klant. We redeneren daarbij onder meer vanuit:

- Klantwaarde
- Klantbeleving
- Klantdata
- Klantinzicht
- Klantmanagement
- Aansturing van CRM processen

Dit doen we deels op basis van :

- *Hoorcolleges*; waarin de theorie wordt aangereikt om zelf een effectief CRM-event op te zetten.
- *Werkcolleges*; waarin we intensief werken aan het uitvoeren van opdrachten in een CRM database van een fictieve bank, de "Zernike bank".
- *Spreekuren*; waarin feedback gevraagd kan worden en vragen beantwoord kunnen worden.

Dit houdt in dat je eerst een reeks werkcolleges van 2 uur krijgt waarbij je leert werken met de CRM-database. Dit doe je zowel individueel als in een groep van 4 tot 6 personen.  Daarna volgen een aantal hoorcolleges waarin je vertrouwd wordt gemaakt met de CRM-filosofie, waarbij je de kennis verkrijgt om deze toe te passen in een individuele eindopdracht en in mindere mate een deel van de groepseindopracht kunt uitwerken. Tegelijkertijd zullen er een aantal spreekuren zijn waarin je je vragen kunt stellen en om feedback kunt vragen over je eigen individuele opdracht en de groepsopdracht.

**Studiemateriaal:**
Wordt tijdens het vak meegedeeld.

**CRM;**
Door het behalen van deze leeruitkomst is de student in staat om klantgegevens te analyseren en klantrelaties te optimaliseren met behulp van data-analyse en CRM-technieken binnen commerciële economie. De student kan geavanceerde analysetools en -technieken toepassen, klantinzichten genereren, segmentatie toepassen en gepersonaliseerde marketingstrategieën ontwikkelen. Deze vaardigheden stellen de student in staat om effectief klantrelaties te beheren, marketinginspanningen te optimaliseren en datagestuurde beslissingen te nemen om bedrijfsresultaten te verbeteren binnen commerciële economie.

**Opgenomen in opleiding(en)**

Commerciële Economie Major Marketing and Sales Management

**School(s)**

Instituut voor Business, Marketing en Finance

share your talent. move the world.

De ECTS onderwijscatalogus van de Hanzehogeschool Groningen wordt met de grootst mogelijke zorg samengesteld. Het is echter mogelijk dat de inhoud van de catalogus -en de daarin vervatte informatie- verouderd, incompleet of onjuist is. Aan de inhoud van de catalogus kunnen dan ook geen rechten worden ontleend.