



PPA XL - OPTIE LIJST (behorend bij Voorbeeldrapport 1 – Suzan Voorbeeld)

Management en leidinggevende eigenschappen

- Titel
- Trefwoorden
- Algemene eigenschappen
- Optimalisering van het potentieel
- Passende verantwoordelijkheden
- Te bespreken punten
- Leiding en motivatie
- Besluitvorming
- Planning en problemen oplossen
- Communicatie
- Administratie
- Ontwikkelen

Verkoop- en Klantenservice hulpmiddelen

- Titel
- Gesprek openen en communicatie
- Presentatie en communicatieve vaardigheden
- Afsluiten
- Het ondersteunen en beheren van relaties
- Presentatie
- Administratie
- Doelgerichtheid
- Inlevingsvermogen in de behoeften van de klant
- Omgaan met kritiek en assertiviteit
- Houding en reactie
- Inventiviteit en probleemoplossend vermogen

Call Centre Analyses

- Titel
- Trefwoorden
- Klantgerichtheid
- Problemen oplossen
- Doorzettingsvermogen
- Omgaan met werkdruk
- Omgaan met agressie en onredelijkheid
- Actief promoten van producten, diensten en ideeën
- Overdragen van informatie
- Samenvatting

PPA XL (onderdeel van PPA ONLINE.NL B.V.)
De Schans 19-33 • 8231 KA Lelystad • Postbus 384 • 8200 AJ Lelystad
T 0320 26 98 90 • F 0320 26 98 91 • info@ppaonline.nl • www.ppaonline.nl
KvK 39098459 • Bank 66 28 33 910 • BTW NL 8177 75 742 B 01



Training, technisch en administratief

- x Inleiding op trainingsrichtlijnen
- x Primaire ontwikkelgebieden
- x Overige mogelijkheden
- x Problemen oplossen
- x Organiseren van de werkstroom
- x Deadlines en tijdindeling
- x Zorgdragen voor kwaliteit en nauwkeurigheid
- x Informatieverstrekking en serviceverlening

Basis Gedragstijl

- x Eigenbeeld
- Zelfmotivatie
- x Functie / taakaccenten
- x Werkmasker
- x Gedrag onder druk
- Motivatoren
- x Inleiding op Sterkte/Zwakte analyse
- x Werksterkten van deze persoon
- x Mogelijke beperkingen van deze persoon

Tips t.b.v. manager/leidinggevende van deze persoon

- x Begeleiding
- x Motivatie
- x Communicatie
- x Aansturing
- x Ondersteuning
- x Delegeren van taken
- x Disciplineren
- x Ontwikkeling en potentieel

Carrière mogelijkheden

- x Persoonlijk
- x De werkomgeving
- x Loopbaanelementen
- x Uw werksterkten
- x Carrière richtlijnen