



PPA XL - OPTIE LIJST (behorend bij Voorbeeldrapport 2 – Gerard Voorbeeld)

Management en leidinggevende eigenschappen

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

Verkoop- en Klantenservice hulpmiddelen

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

Call Centre Analyses

- Titel
- Trefwoorden
- x Klantgerichtheid
- x Problemen oplossen
- x Doorzettingsvermogen
- x Omgaan met werkdruk
 - Omgaan met agressie en onredelijkheid
 - Actief promoten van producten, diensten en ideeën
- x 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
 - Overige mogelijkheden
 - Problemen oplossen
- x Organiseren van de werkstroom
- x Deadlines en tijndeling
 - Zorgdragen voor kwaliteit en nauwkeurigheid
- x Informatieverstrekking en serviceverlening

Basis Gedragsstijl

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

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

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

Carrière mogelijkheden

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