



### **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



### **Training, technisch en administratief**

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

### **Basis Gedragsstijl**

- Eigenbeeld
- Zelfmotivatie
- Functie / taakaccenten
- Werkmask (werkgedrag) I
- Gedrag onder drull
- 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