

NADYA



Achtergrond:

- Werkt sinds 6 maanden fulltime bij VidaXL
- Net afgestudeerd

Motivatie:

- Helpt graag mensen verder
- Lost graag complexe problemen op
- Wil haar communicatievaardigheden verbeteren
- Wil zich persoonlijk ontwikkelen
- Wil graag een gevarieerd takenpakket

Communicatiestijl

- Leeft zich in de klant in
- Stemt communicatiestijl op de klant af
- Herhaalt wat de klant zegt ter bevestiging

Leervoorkeur

- Interactief leren
- Zelf oefenen in de praktijk
- Feedback geven en ontvangen

Succeservaringen

- Lost met zelfvertrouwen problemen op
- Geeft duidelijk haar grens aan naar klanten, collega's en teamleider

Uitdagingen

- Minder stress ervaren als de teller met wachtenden oploopt
- Geduldig omgaan met cases die veel tijd en concentratie vergen

Frustraties

- Veel taken zijn erg monotoon.
- Het rooster is erg strikt, er is weinig flexibiliteit.
- Er wordt door het management te veel gefocust op kwantiteit in plaats van kwaliteit.
- Er zijn te veel strikte regels en procedures.
- Je zit de hele dag stil in dezelfde houding.
- Er zijn weinig doorgroeimogelijkheden in carrière.

Leerbehoeften

- Hoe reageer je op verschillende typen klanten?
- Houdingen in communicatie: empathie, zelfvertrouwen, geduld.
- Complexe klantproblemen oplossen