



Assessment Survival Gids

Hints, tips & tricks om het airline assessment goed voor te bereiden

Door:

Onno van den Bovenkamp

De Hypnose Praktijk

Meerstraat 28

1411 BH Naarden

Beste Collega,

In deze gids vind je waardevolle informatie om je optimaal voor te bereiden op je assessment als Purser of Senior Purser. Deze tips komen voort uit mijn jarenlange ervaring als coach. In mijn praktijk in Naarden verzorg ik sinds 2007 sessies voor collega's die hun assessment gaan doen. Doe er je voordeel mee!

Ik bied je deze informatie gratis aan omdat ik vind dat er omtrent solliciteren, en met name het "Criteria Based Interview", nog veel onduidelijkheid is.

Ik ben sinds 2007 Purser, heb een NLP-coaching opleiding gedaan voordat ik vloog en in 2020 een opleiding tot hypnotherapeut afgerond. Wil je meer weten over hypnose? Kijk dan op www.dehypnosepraktijk.nl.

Neem gerust contact op als je vragen hebt of een coaching wilt plannen. Authentiek zijn is de sleutel tot succes, en ik help je graag om jouw unieke kracht naar voren te brengen.

Hartelijke groet,

Onno van den Bovenkamp

CAP-test voorbereiding

Wil je je goed voorbereiden op de CAP-test? Oefen dan gericht met een betrouwbaar pakket zoals dat van HelloTest.nl. Dit pakket bevat oefenmateriaal voor:

- Abstracte matrix M en H
- Analogieën: cijfer, figuur en verbaal
- Cijferreeksen
- Figuurreeksen
- Numeriek inzicht (NIT All, NIT M en NIT H)
- Patronen vouwen
- Syllogismen

Hier is de link naar deze test: www.hellotest.nl/klm-assessment/

Ze bieden jou als KLM'er ook een leuke korting van 10% aan via de link hierboven. (€34,99)

Kortingscode: **KLM_oefen_korting**

Zoals te lezen is op my.klm.com wordt er bij het online gedeelte ook een simulatie oefening gedaan. Dit is een oefening waarin je schriftelijk een casus behandelt. Jij bent in deze rol natuurlijk de manager. Hierin worden competenties als stressbestendigheid en besluitvaardigheid getoetst. **Mijn advies:** Leer je nieuwe gereedschappen (de purser competenties) goed kennen door ze te lezen, en in de praktijk uit te proberen. De gedragsankers zijn hierin je leidraad. Je vindt ze op het Purser beoordelingsformulier.

Motivatie en Pitch: Jouw Eerste Indruk

In het nieuwe systeem mag je verwachten dat je een pitch geeft waarin je jezelf kort voorstelt op basis van de vooraf gestelde vragen.

Hier zijn mijn belangrijkste tips:

Praat vanuit je nieuwe rol: Doe alsof je al Purser bent en focus op de kwaliteiten die in deze functie belangrijk zijn.

Vermijd irrelevante details: Het gaat niet om hoe lief je bent voor passagiers, of dat je zo oplossingsgericht bent, dat zijn eigenschappen die meer bij je huidige functie passen. Hier gaat het om je leiderschap, overzicht en je vermogen om een team te leiden.

Gebruik je PID (Portfolio-informatie Document)

Laat zien hoe je ervaring en motivatie aansluit bij de functie. Deel ook vooral je ervaring in vorige (evt. leidinggevende) functies. Leg de link naar de Purser functie.

De perfecte pitch in 4 stappen

Gebruik hier eerst de informatie vanuit het bedrijf. Deze tips zijn algemeen van aard en wanneer er meer informatie over beschikbaar is dan zal ik deze gids daarop aanpassen. Dit zal ik op de KLM Cabin Crew Facebookpagina aankondigen.

1. **Introductie:** Stel jezelf kort voor met relevante informatie. Bijvoorbeeld: "Ik vlieg nu al 18 jaar en de kinderen zijn wat ouder, waardoor ik ruimte heb om professioneel te groeien. Ik heb voor het vliegen ... gestudeerd waar ik heb geleerd om.... In mijn tijd bij deze airline heb ik (nevenfunctie) gedaan. Of: "Naast het vliegen werk ik in een kledingzaak waarin ik een team aanstuur van 5 collega's."
2. **Eigenschappen:** Benoem drie eigenschappen die je in je nieuwe rol gaat inzetten, met een korte toelichting. Voorbeelden: overzicht, mensenkennis, gedrevenheid. Vertel kort iets over **hoe** deze eigenschappen je helpen in je nieuwe baan.
3. **Jouw ontwikkeling:** Vertel waar jouw grootste ontwikkeling lag. Wat waren je "aha" momenten. Waarin wil je je nog ontwikkelen de komende tijd?
4. **Aansluiting op de visie:** Leg uit hoe jouw eigenschappen aansluiten bij de bedrijfsvisie, zoals duurzaamheid en inclusiviteit. Vind in deze onderwerpen jouw persoonlijke drijfveer. Hoe ziet dit er uit aan boord in je interactie met collega's en pax? Laat zien hoe je de passagierservaring naar een hoger niveau wilt tillen.

STARR-methode

De STARR-methode helpt je om jouw competenties helder te presenteren. Dit is cruciaal, omdat recruiters gedrag uit het verleden als voorspeller zien voor de toekomst. Zorg dat je per competentie ongeveer drie voorbeelden hebt.

1. **Twee succes voorbeelden:** Waar het inzetten van de competentie goed lukte.
2. **Eén leermoment:** Waar het niet goed lukte, maar je ervan hebt geleerd.

Dus als je in het verleden bepaald gedrag hebt laten zien, dan kunnen we aannemen dat je

dat in de toekomst ook gaat doen. De voorbeelden hoeven niet spectaculair te zijn, zolang ze maar treffend zijn voor de competentie.

Je kan hiervoor een beoordelingsformulier zoeken op de site van je airline en aan de hand van "boven de norm" gedrag mooie voorbeelden samenstellen (herinneren). Deze voorbeelden moeten in de STARR verteld worden. Dat is lastig, I know. Maar oefen in ieder geval bij je voorbereiding de competenties in de starr.

Ze willen dus horen: De situatie was..., Mijn doel daarbij was..., mijn Actie was, en het resultaat was... en als ik reflecteer... (wees hier vooral niet verlegen, neem je plaats op het podium en maak een buiging. Want door jouw handelen is het maar mooi opgelost.) De reflectie klinkt zo iets: "En toen wist ik dat ik de communicatieve vaardigheden in huis had om een complexe situatie tot een goed eind te brengen." Of: "En toen wist ik dat ik rustig bleef en het overzicht kon behouden om onverwachts purser taken over te nemen."

De -R wijst dus weer terug naar de competentie en gedrags-anker waarnaar gevraagd werd. Dit is fijn voor de assessoren... Je geeft ze precies de informatie die ze nodig hebben. In mijn coaching sessies leg ik graag de nadruk op authenticiteit. Het moet waar zijn wat je vertelt.

Verkoop je onzin of misschien iemand anders' voorbeeld, dan communiceer je dit non-verbaal. De selecteurs kunnen dit opmerken. Bovendien kan je zenuwachtig worden als je een loopje met de waarheid neemt. (ik wel;)

Competenties per functie

- **Purser:** Sturen, Motiveren, Stressbestendigheid, Klantgerichtheid, Impact, Besluitvaardigheid, Communicatie, Persoonlijke ontwikkeling
- **Senior Purser:** Sturen, Empowering, Sensitiviteit, Stressbestendigheid, Klantgerichtheid, Impact, Communicatie

Zo maak je sterke STARR-voorbeelden:

- S: Situatie: Wat gebeurde er?

- T: Taak: Wat was jouw doel?
- A: Actie: Wat deed jij precies?
- R: Resultaat: Wat was het effect?
- R: Reflectie: Wat heb je geleerd, of wat zou je volgende keer anders doen?

Valkuilen en Verbeterpunten: Slim Omschreven

Iedereen heeft valkuilen, ja, ook jij hebt ze. Met de volgende oefening kom je super snel achter je valkuilen: Pak nu je telefoon en bel uit het niets je ex even op. Vraag hem of hij/zij een aantal verbeterpunten voor jou kan opnoemen. Hij zal het graag doen. ;-)

Valkuilen zijn vaak te ver doorgetrokken pluspunten. Bijvoorbeeld:

- Overzicht houden → Verlies van detail.
- Gedrevenheid → Moeite met rust nemen.
- Oog voor detail → Micromanagen.

Gebruik de “kernkwadranten”-oefening om jouw valkuilen in kaart te brengen. Zoek op Google en bij de eerste resultaten vind je mooie lijsten met eigenschappen en de valkuilen en de uitdaging en de allergie. Vraag aan iemand die je goed kent om 4 eigenschappen aan te wijzen op deze lijst die typisch bij jou horen.

Belangrijk: Kies geen valkuilen die je ongeschikt maken voor de functie. Een valkuil is NOOIT een competentie... en let op: “Perfectionisme” is cliché, dan zie je de recruiters heel hard met hun ogen rollen. Kom dus met wat anders.

Tot slot: Jouw Persoonlijke Voorbereiding

Deze PDF helpt je hopelijk een stuk op weg met je voorbereidingen.

Wil je echt focussen op jouw persoonlijke voorbereiding? Maak dan een afspraak in mijn coachingspraktijk. Je zal er geen spijt van krijgen. Ik zal je hier persoonlijke

begeleiding bieden en me richten op wat jij nodig hebt. Op mijn site zie je een aantal reviews van de vele collega's die je zijn voorgegaan.

Door mijn NLP coaching achtergrond en therapeutische ervaring kunnen we ook aan de slag om blokkades, overmatige zenuwachtigheid en zelfvertrouwen issues uit de weg te werken.

Ik woon in een wit huis tegenover een schooltje. De ingang van mijn praktijk is aan de achterkant van het huis via het gangetje. Neem de groene deur met een bordje met mijn bedrijfslogo (de hypnose praktijk) Hier vind je een kaartje:

www.dehypnosepraktijk.nl/contact

Parkeren is gratis en in de buurt is er altijd wel een parkeerplekje.

Tarief: Uurprijs = €60. Voor een sessie van van 3 uur €180.

Heb je de rollenspel gids al? Je kan 'm op deze pagina even downloaden:

www.dehypnosepraktijk.nl/airline

- Tarief individuele coaching: €60 per uur / €180 voor een sessie van 3 uur.
- Tarief rollenspel training: €190 inclusief lunch. Training is van 10.30u tot 18:30u

Wacht niet te lang, mijn agenda is snel vol!

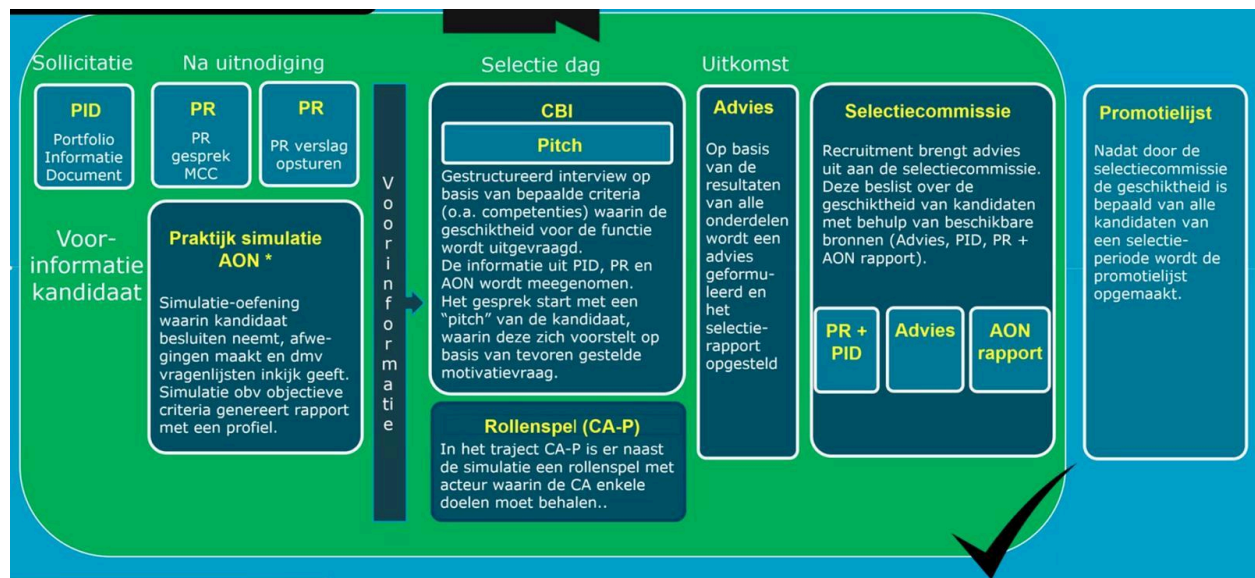
Onno van den Bovenkamp

06 30 300 530



Deel dit document gerust met collega's! Niets uit dit document mag echter worden veranderd of verwijderd.

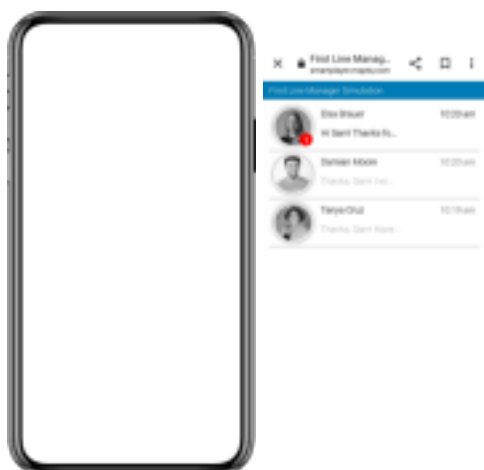
Flowchart



Aon Assessment (Senior) Purser Kandidaat Informatie

Uitleg Assessments

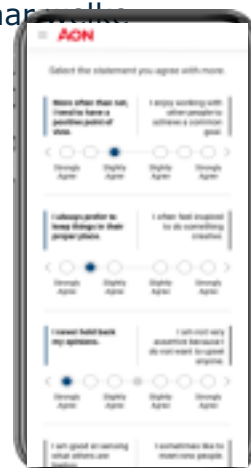
Het online assessment van Aon voor het (senior) purser selectieproces bestaat uit 2 onderdelen: een manager simulatie en een persoonlijkheidsvragenlijst. Beide onderdelen zullen ongeveer 25 minuten duren. Hieronder vind je wat informatie en enkele tips voor het maken van deze assessments.



®

ADEPT-15 Situatiele Beoordeling Test

○ Dit is een simulatie waarin je in de rol van een manager stapt en berichten van collega's beantwoordt. ○ Deze simulatie is in een kantoormanager-setting en meet de relevante competenties voor (senior) pursers. ○ Er zit geen tijdslimiet op en er wordt niet gekeken naar de volgorde waarop je de berichten beantwoordt. Er wordt enkel gekeken naar welke antwoorden je geeft.



- Dit is een persoonlijkheidsvragenlijst, waarin je aangeeft welke van 2 stellingen beter bij jou past.
- Het kan soms lastig zijn om te kiezen tussen 2 stellingen die even aantrekkelijk of onaantrekkelijk zijn; vaak is het goed om je eerste ingeving te volgen.
- Ook deze oefening heeft geen tijdslimiet.

Algemene Tips

Hier nog wat algemene tips die je helpen bij het maken van het online assessment:

- We raden aan om het assessment in een rustige omgeving te maken.
- Je kan tussen de onderdelen een pauze nemen en vervolgens terugkomen voor het andere onderdeel.
- Zorg ervoor dat je een stabiele internetverbinding hebt tijdens het maken van de assessments.
- Veel succes!



