

KLM ASSESSMENT SURVIVAL GIDS

In deze PDF vind je waardevolle informatie die je kan gebruiken in je voorbereiding op je MPI, Purser- en Senior Purser assessment. De informatie in dit document is de opsomming van mijn ervaring in de afgelopen jaren na het coachen van honderden collega's.

Doe er je voordeel mee! Ik ben sinds 2007 Purser bij KLM, en heb een NLP coaching opleiding genoten. In 2020 heb ik een opleiding tot Hypnotherapeut afgerond. Als je hierover wat meer info wil dan vind je dat hier: www.dehypnosepraktijk.nl

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. Het gaat erom dat je tijdens het interview een duidelijk en krachtig beeld kan schetsen van wat je kan.

Hou altijd in gedachten dat je met de eigenschappen die je meebrengt in je nieuwe functie, je waarde toevoegt aan het bedrijf. Aarzel niet om contact met me op te nemen als je nog vragen hebt.

Een coaching gesprek kan er écht voor zorgen dat we je kracht naar boven halen, en je jezelf met vertrouwen in de schijnwerper kan zetten. Tijdens zo'n coaching gaan we dieper in op je motivatie, toetsen we je STARR voorbeelden en bij een tweede sessie oefenen we het rollenspel. Als je wil dan plannen we nog een derde sessie als generale repetitie.

Authenticiteit is het sleutelwoord en ik zal er altijd voor zorgen dat jouw kwaliteiten op jouw manier beter naar boven komen.

Hartelijke groet, Onno van den Bovenkamp

Bel of Whatsapp: 06 30 300 530

Email: academyfullcircle@gmail.com



Motivatie

Een van de eerste vragen die je zal krijgen bij het assessment is: Waarom wil je deze functie?

Het is dan belangrijk om met een goede motivatie te komen. Een goede motivatie is als een filmtrailer. Je geeft **kort** wat belangrijke informatie en zo krijgen de assessoren zin in het gesprek, net zoals je bij een filmtrailer zin in de film krijgt.

Op deze vraag antwoord je dus waarom de KLM juist **JOU** moet hebben i.p.v. waarom jij het wil... (meer geld, stabiliteit, macht ;-). Met alles wat jij in huis hebt, is KLM gek als ze je niet aannemen. (Dat zeg je natuurlijk niet, maar dat is waar je vandaan komt.)

Ik ben van mening dat een goede motivatie pitch bestaat uit 3 onderdelen en duurt ongeveer 1 tot 1,5 minuut.

1. Kort inleidend praatje. B.v. "Ik vlieg 18 jaar en ben nu tweebander. De kinderen zijn wat ouder zodat er nu ruimte is om ook professioneel te groeien." Vertel hier alle relevante ervaring en (voormalige) nevenfuncties.

2. Opsomming van 3 eigenschappen die je in gaat zetten in je nieuwe functie. B.v. Overzicht, mensenkennis, gedrevenheid etc. Bij elke eigenschap een korte onderbouwing wat **Jij** daaronder verstaat. Je hebt die eigenschappen nu al maar de impact wordt groter in je nieuwe functie. Je bent als het ware uit je jasje gegroeid en wil nu doorgroeien om een groter bereik van je eigenschappen te bewerkstelligen.

3. Aansluiting op visie KLM. Vind hoe jouw eigenschappen in het kompas passen. Want waarom doen we het allemaal? Om de passagier een onvergetelijke ervaring te geven!

Moving your world by creating memorable experiences. Zoek op het kompas waar jouw talenten aansluiten op de visie en vermeld deze letterlijk.

Valt het je op dat je motivatie kort, krachtig en waar is? Je wijdt hier dus niet onnodig uit maar houdt het bondig, Net als een filmtrailer. Doordat je vertelt over je 3 krachtige eigenschappen, waarmee je waarde gaat toevoegen, maak je er een verhaal van dat écht van jou is. Authentiek dus.

De STARR Methode

De STARR methode heeft alles met de competenties te maken. De recruiters gebruiken de gedragsankers (de zinnen die bij de competenties staan op het beoordelingsformulier) als leidraad.

Dus als je goede starr voorbeelden wilt, dan raad ik je aan om precies te weten waar de competenties waar jij op getoetst wordt over gaan. Een beoordelingsformulier kan je hierbij veel duidelijk maken. Je kan ze op my.klm.com vinden. Wanneer je een coaching sessie bij me boekt dan zal ik je ook een beoordelingsformulier toezenden. Samen met handige vragen die recruiters zoal kunnen stellen.

Per competentie is het wenselijk dat je 3 voorbeelden hebt. Twee waar het 'lukte' de competentie in te zetten en een waar het niet lukte... Je hebt hier natuurlijk veel van geleerd. Hieronder zie je de competenties per functie:

Cabin Attendant- Interpersoonlijke Sensitiviteit- Werken in Teamverband- Flexibiliteit, Zelfvertrouwen- Gedrevenheid- Effectief Communiceren- Klant en Servicegerichtheid Persoonlijke en Professionele Ontwikkeling.

MPI – Zelfvertrouwen- Effectief Communiceren- Persoonlijke en Professionele Ontwikkeling- Commerciële- en Klant Gerichtheid. (*LET OP:* Het zijn dus maar 4 competenties waarbij je voorbeelden moet hebben. Dit zijn de CA “kracht” competenties waaruit blijkt dat je potentieel hebt voor de purser functie.)

Wil je voor het MPI nog even goed oefenen met de figurenreeksen en dubbele analogieën?

Dan raad ik aan om even hier te kijken: <https://www.123test.nl/iq-test-training/>

Deze test kost €24,95. Ik krijg veel positieve feedback hierover en het is het geld dus waard. Ook op www.hellotest.nl vind je een paar goede tests. Het boek van Wim Bloemers – Het psychologisch onderzoek en De nieuwe Assessment Gids zijn bovendien ook échte aanraders voor de testen en algemeen inzicht in het assessment.

Purser – Sturen- Motiveren van Anderen- Stressbestendigheid- Commerciële en Klantgerichtheid- Impact- Besluitvaardigheid- Effectief Communiceren- Persoonlijke en Professionele Ontwikkeling

Sr. Purser – Sturen – Empowering- Interpersoonlijke sensitiviteit- Stressbestendigheid-Commerciële en klantgerichtheid- Impact- Effectief Communiceren

Je zoekt dus treffende gedragsvoorbeelden van deze competenties waarbij geldt:

Resultaten behaald in het verleden bieden WEL garantie voor de toekomst. 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 my.klm.com en aan de hand van “boven de norm” gedrag mooie voorbeelden samenstellen (herinneren). Deze voorbeelden moeten in de STAR-R 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 taak daarin 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 het zelfvertrouwen en het overzicht had om onverwachts purser taken over te nemen.”

De –R wijst dus weer terug naar de competentie en gedragsanker 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 wáár 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;)

Valkuilen

Denk nog even na over je minpunten. Ja, ook jij hebt ze. Met de volgende oefening kom je snel achter je valkuilen: Pak je telefoon en bel uit het niets je ex even op. Vraag hem of hij/zij een aantal verbeterpunten kan opnoemen. (laat ‘m stoppen bij 5 of hang op)

Valkuilen zijn eigenlijk te ver doorgetrokken pluspunten. Bijvoorbeeld: “Ik kan heel goed overzicht houden, maar als je dit doortrekt dan verlies ik wel eens het oog voor detail. Ik ben me hiervan bewust en let er steeds meer op...” Schrijf dus even een goede eigenschap van jezelf op en overdrijf deze totdat het een minpunt wordt.

Zorgzaam.... Betuttelen, Gedreven...Nooit rust nemen, Oog voor detail...
Micro-managen, Relaxed... Geen grenzen aangeven etc.

Soms kunnen ze nogal doorvragen naar je minpunten dus zorg dat je er een paar hebt.
Je wil hier natuurlijk niet je eigen glazen ingooien door een te groot minpunt te noemen.

“mijn communicatie is altijd erg onduidelijk” of “Ik kan eigenlijk helemaal niet sturen” of
“Ik word altijd erg agressief van mensen die me tegenspreken...”

Besef dat 'perfectionisme' een heeeeeeeeeel veel gehoorde valkuil is. Kom met iets
originelers als je niet wil dat de selecteurs heel hard met hun ogen gaan rollen.

Dat was het! Ik hoop dat je de waarde hebt kunnen zien in dit document. Vind je het fijn
om een afspraak te maken zodat we écht de focus kunnen leggen op jou, dan staat mijn
deur open.

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.

Adres: Meerstraat 28, 1411 BH Naarden. Ik woon in een wit huis tegenover een
schooltje. De ingang van mijn praktijk is aan de achterkant van het huis via het
gangetje. 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 2,5 uur €150, sessie van 3 uur €180.
Voorkeur contant maar ik kan natuurlijk ook een factuur sturen.

Hartelijke groet,

Onno van den Bovenkamp

Wacht niet te lang met het maken van een afspraak want mijn agenda is vaak vol!

06-30300530

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