

DE NIEUWE RECEPTIONISTE (V/M) of beter

DE RECEPTIEMANAGER AUTOMOTIVE

VEERKRACHT. BINDKRACHT. SPANKRACHT. MAGISCHE KRACHT. 20 V-KRACHT



Kracht komt
niet voort uit fysiek
vermogen, maar uit
een onverzettelijke wil

INGSPIRE.nl

TRAILER

Tekst, beeld, ontwerp en opmaak

Karakteracademy BV

KVK: 62451790

BTW nr.: NL8551194608B01

IBAN: NL04INGB0007311226

harryselier@karakteracademy.nl

Publicatie en copyright

© KarakterAcademy BV 2018, Alphen aan den Rijn, Nederland

PCDO 2018.00001

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze PCD uitgave mag worden verveelvoudigd of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de ontwerper. Deze uitgave is uniek en het nummer is gekoppeld aan de persoon.

Boekenadvies



Gedachtengoed van Harry G. Selier

Het volledige document (55 bladzijden) is te bestellen via karakteracademy.nl de investering is slechts € 3.63 incl. BTW

Beste Lezer,

Als er één functie in korte tijd revolutionair is veranderd in de Automotive is het de receptioniste (zij = hij). Zij is de styliste op de vierkante meter, de spin in het web, een meesteres in het zappen, de facility manager van de Vestiging, de gastvrouw en klantlezeres, de uitlegster en slecht-nieuws-spreekster (bij hoog uitgevallen rekeningen), de alleskunner met schermen en systemen, de proceslezeres van de werkplaats en de showroom, de garantiespecialiste, etc. en dat in combinatie met de klant die permanente aandacht, liefst voorrang en kwalitatieve uitleg eist. Ik spreek daarom liever over de receptiemanager.

De ontwikkeling van de receptiemanager richt zich met name op haar
Persoonlijk Leiderschap.

Veerkracht: spanningsboog, inspelen, loslaten en zappen;

Bindkracht: ontmoeten, klant lezen, verbinden en duurzaamheid;

Spankracht: plekbesef, processen lezen en focus;

Magische kracht: authenticiteit, eigenaarschap en magie van het moment.

Inmiddels is Het Vak uitgegroeid met 20 V(-kracht) werkzaam op 12
verschillende niveaus!

Ontdek waar u in deze revolutionaire ontwikkeling staat, beantwoord de 40
vragen en geef gas waar nodig.

Harry G. Selier

TWEE OGEN
TWEE OREN
TWEE HANDEN
TWEE BENEN

IK KAN WEL
ACHT DINGEN
TEGELIJK

Loesje

loesje@loesje.nl
www.loesje.nl/school

De Leervragen

Receptiewerk is denken en doen in termen van veelheid van taken, processen en niveaus. Je gebruikt in feite al je energie om te kunnen schakelen. Eigenlijk ben je een Meesteres in Zappen. Je bent constant in beweging om te voldoen aan de verschillende vragen. Jouw domein is de vierkante meter, veelheid, diversiteit in inhoud en processen, andere rollen, schakelen en met name permanente dienstverlening. De leervragen die hierbij horen zijn:

- *Hoe kan je veerkracht ontwikkelen?*
- *Hoe kan je bindkracht ontwikkelen?*
- *Hoe kan je spankracht ontwikkelen?*
- *Hoe kan je jouw magische krachten inzetten?*
- *Hoe kan je snel schakelen?*
- *Hoe kan je focus houden?*
- *Hoe kan je rustmomenten nemen?*
- *Hoe kan je werken op 12 verschillende niveaus?*
- *Hoe kan je alle 20 vaardigheden ontwikkelen?*

De 20 V(aardigheden)kracht van de receptiemanager

Vak & Verstand

Facility management & Kennis van inhoud, processen, relatie, etc.

Voorbereiden & Verdiepen

Focus op één proces & Focus op klant, historie, nu

Vernieuwen & Vinden

Los-, anders- en omdenken & Zichtbaarheid, ikeapad, signalen

Verleiden & Verrassen

De kunst van het verleiden & De Magie van het Moment

Verplaatsen & Verlangen

Indenken en invoelen & Creëren en realiseren

Veroveren & Verbinden

Gelijkwaardigheid en fit & Gevoel en fit

Vertalen & Vriendschap

Van probleem naar kans & Hoofd en hart verbinden

Verantwoordelijkheid & Vertrouwen

Focus op Proces & Focus op relatie

Vastleggen & Vasthouden

Focus op volgende afspraak & Sales en Aftersales

Volgen & Vieren

Flow en fan & Fun en gevoel



Harry G. Selier

Als zeer ervaren trainer en coach gebruikt Harry Selier de afgelopen 22 jaar De Paardenspiegel om zijn deelnemers een echte ontmoeting te laten beleven. Zijn boek De Ontmoeting, Expeditie naar het Nieuwe Script was voor velen een doorbraak om de ontmoeting met zichzelf aan te gaan. Immers jezelf ontmoeten leer je niet op school en je doet het de hele dag!

De inkadering van zijn werk wordt ingegeven door de Logische Niveaus van Bateson & Dilts (NLP). Door Berthold Gunster en zijn Omdenken geïnspireerd, realiseerde hij met name in de Automotive sector trainingen in Om denken in Sales. Om dit inzicht te kaderen ontwikkelde hij de Praktische Niveaus.

In zijn trainingen heeft hem Eigenaarschap altijd geboeid. Het maakt de Mens uniek en bijzonder en geeft een extra dimensie aan ieders denken en doen. Hij gebruikt de Logische Niveaus en "zijn" Praktische Niveaus in een matrix om zo eigenaarschap te duiden, waardoor vele deelnemers hun eigen Magie van het Moment ervaren. Eigenaarschap heeft iedereen op zijn of haar manier. Het is elke keer weer een cadeau om te ervaren dat de deelnemer bewust wordt van zijn of haar unieke extra.

Het denkscript moet worden doorbroken en ontwikkeld, het handelen moet scherp en attent worden en het persoonlijk leiderschap krachtig en kwetsbaar. Het zorgt ervoor dat de klanten weer fans worden.

In de inspirerende omgeving van het Landgoed Elspeet waar de natuur leidend is, maakt hij met zijn belevenistrainingen maximaal gebruik van de mogelijkheden: paardenspiegel, de prachtige bossen en verstrekkende heide, een goede keuken, outdoor opdrachten en een gezellig pub. Vanuit

Karakteracademy begeleidt hij organisaties en individuen om (weer) in beweging te komen. Het openbuigen van de oogkleppen en letterlijk de blikverbreding geeft nieuwe energie en kansen. Vanuit oprechte betrokkenheid en enthousiasme krijgt hij mensen in beweging.