

**NEW  
HEROES  
ACADEMY**

part of Schouten & Nelissen



# VAN E-LEARNING NAAR E-DOING

**Een avatar is een fictieve trainingsacteur waarmee je realistische interacties kunt oefenen. Het mooie is dat je in een veilige omgeving kunt experimenteren, fouten mag maken en meteen kunt reflecteren op je eigen aanpak. Zo ontwikkel je vaardigheden sneller en effectiever, zonder druk of risico.**

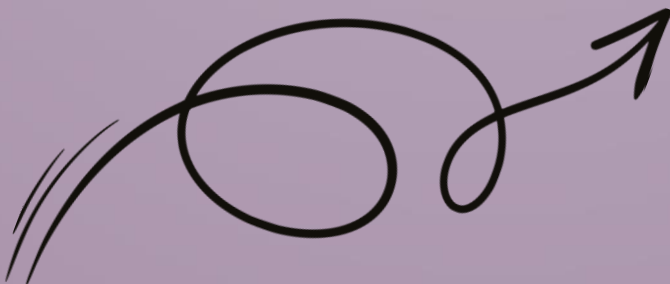
Bij New Heroes Academy bieden we avatars op verschillende manieren aan om het leerproces op natuurlijke wijze te versterken.

**Het resultaat:**  
meer zelfvertrouwen, betere vaardigheden en directe toepasbaarheid in de praktijk.

Wij bieden de avatar aan op 40 verschillende (soft)skills.

# OVERZICHT AVATARGESPREKKEN

- [Feedback geven](#)
- [Feedback ontvangen](#)
- [Relaties opbouwen](#)
- [Een goed idee pitchen](#)
- [Loopbaangesprekken voeren](#)
- [Salaris of promotie bespreken](#)
- [Leren NEE zeggen](#)
- [Verwachtingen verduidelijken](#)
- [Omgaan met werkdruk](#)
- [Feedback geven aan je leidinggevende](#)
- [Instructies geven](#)
- [Taken delegeren](#)
- [Teamleden motiveren](#)
- [Constructief confronteren](#)
- [Coachen](#)
- [Loopbaangesprekken voeren als manager](#)
- [Beoordelingsgesprekken voeren](#)
- [Ongewenst gedrag bespreken](#)
- [Bemiddelen tussen teamleden](#)
- [Omgaan met weerstand](#)
- [Slecht nieuws brengen](#)
- [Telefonische acquisitie](#)
- [Verkenkende gesprekken voeren](#)
- [Behoeften achterhalen](#)
- [Pitchen, presenteren en demonstreren](#)
- [Omgaan met bezwaren](#)
- [Onderhandelen over voorwaarden](#)
- [Consultative selling \(adviserend verkopen\)](#)
- [Problemen met klanten oplossen](#)
- [Omgaan met emotionele klanten](#)
- [Sollicitatiegesprekken voeren](#)
- [Nieuwe medewerkers inwerken en verwachtingen afspreken](#)
- [Wijzigingen in arbeidsvoorwaarden communiceren](#)
- [Loopbaanmogelijkheden bespreken](#)
- [Verzoeken bespreken \(bijv. promotie\)](#)
- [Salarisgesprekken voeren](#)
- [Frequent verzuim bespreken](#)
- [Misdragingen van medewerkers bespreken](#)
- [Verbetergesprekken voeren](#)
- [Exitgesprekken voeren](#)

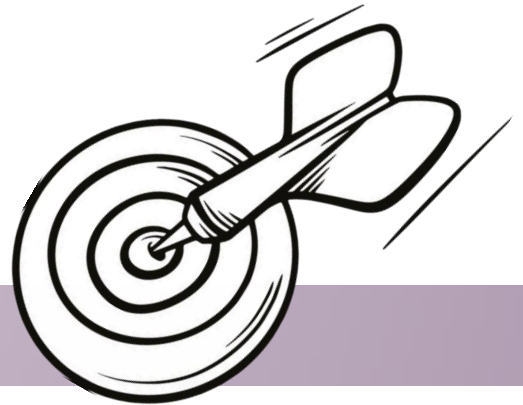


# FEEDBACK GEVEN

**Feedback geven kan spannend zijn.**

**Misschien twijfel je hoe je iets zegt, of ben je bang voor de reactie van de ander. Toch is feedback één van de krachtigste manieren om samen te groeien.**

Oefenen met een avatar biedt de kans om in een veilige omgeving te experimenteren. Je probeert verschillende aanpakken en ervaart direct wat het effect is van jouw reactie. Zo ontdek je stap voor stap wat voor jou werkt. Je leert hoe je duidelijk, respectvol en concreet feedback geeft. Het resultaat: sterkere communicatie, betere samenwerking en met meer vertrouwen het gesprek aangaan.

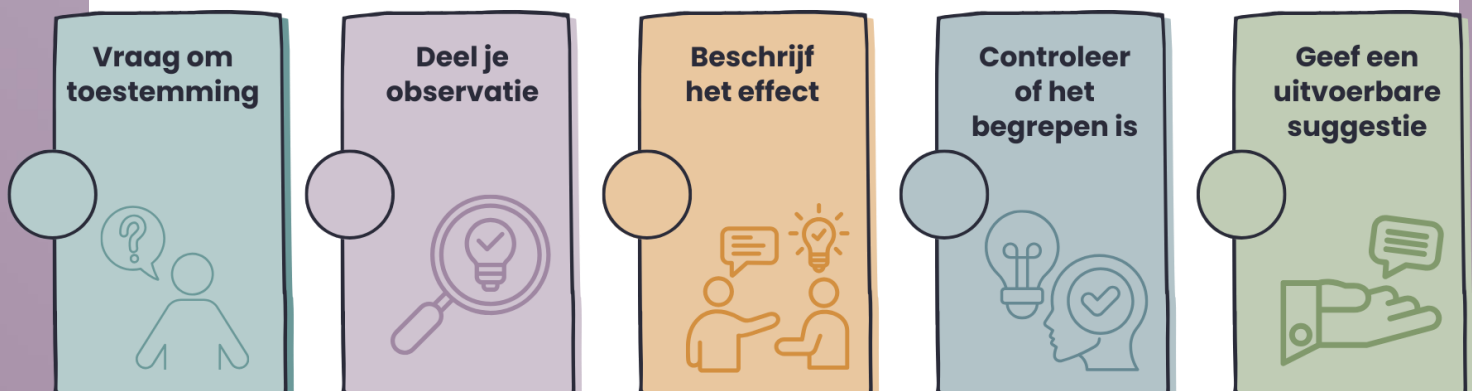


## DE LEERIMPACT

In deze module leer je hoe je op een duidelijke en constructieve manier feedback geeft. In plaats van iets "eruit te gooien", weet je wat je wanneer zegt. Je feedback komt duidelijker over, de ander staat er meer voor open en de kans op verandering wordt groter. Je bouwt aan vertrouwen en betere samenwerking. Dat maakt het gesprek veiliger en effectiever.

Wat leer je?

- Je gebruikt een eenvoudig 5-stappenmodel om feedback te geven
- Je oefent met realistische situaties waarin emoties een rol spelen
- Je reflecteert op je aanpak en ontdekt wat je kan verbeteren

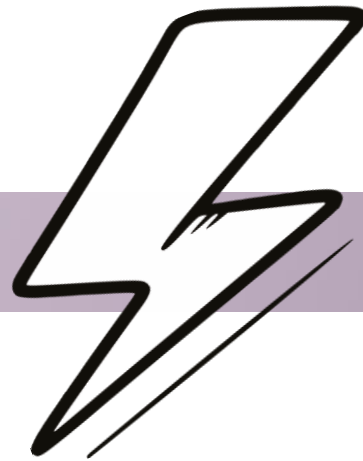


# FEEDBACK ONTVANGEN

**Feedback ontvangen kan lastig zijn.**

**Misschien voel je je aangevallen, schiet je in de verdediging of weet je niet goed wat je ermee moet. Toch is feedback een kans om te groeien en beter samen te werken.**

Oefenen met een avatar biedt de kans om in een veilige omgeving te experimenteren. Je probeert verschillende aanpakken en ervaart direct wat het effect is van jouw reactie. Zo ontdek je stap voor stap wat voor jou werkt. Met als resultaat dat je meer zelfvertrouwen in lastige gesprekken krijgt, beter kunt omgaan met feedback en sterker wordt in je werk.



## DE LEERIMPACT

In deze module ga je aan de slag met het LEARN-model. Dit model helpt je om feedback actief op te halen, goed te begrijpen en er op een rustige manier op te reageren. Door eerst te luisteren en te checken of je het goed begrijpt, daarna waardering te tonen en te beoordelen wat je ermee wilt, houdt je regie over het gesprek.

Wat leer je?

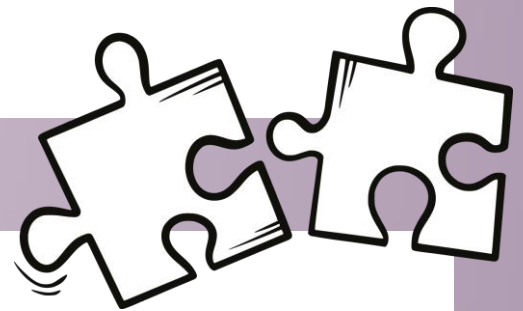
- Je gebruikt het LEARN-model om feedback rustig en effectief te ontvangen
- Je oefent met realistische situaties waarin feedback emoties kan oproepen
- Je leert luisteren zonder direct te reageren of in de verdediging te schieten
- Je reflecteert op feedback en vertaalt dit naar concrete acties



# RELATIES OPBOUWEN

**Goede werkrelaties opbouwen helpt je om beter samen te werken en verder te komen in je werk. Sterke relaties zorgen voor meer vertrouwen, betere communicatie en meer succes op de lange termijn. Toch gaat dit niet altijd vanzelf.**

Oefenen met een avatar biedt de kans om in een veilige omgeving te experimenteren. Je probeert verschillende aanpakken en ervaart direct wat het effect is van jouw reactie. Zo ontdek je stap voor stap wat voor jou werkt. Met als resultaat dat je sterkere werkrelaties ontwikkelt, je betere samenwerking hebt en met meer vertrouwen contact maakt met anderen.

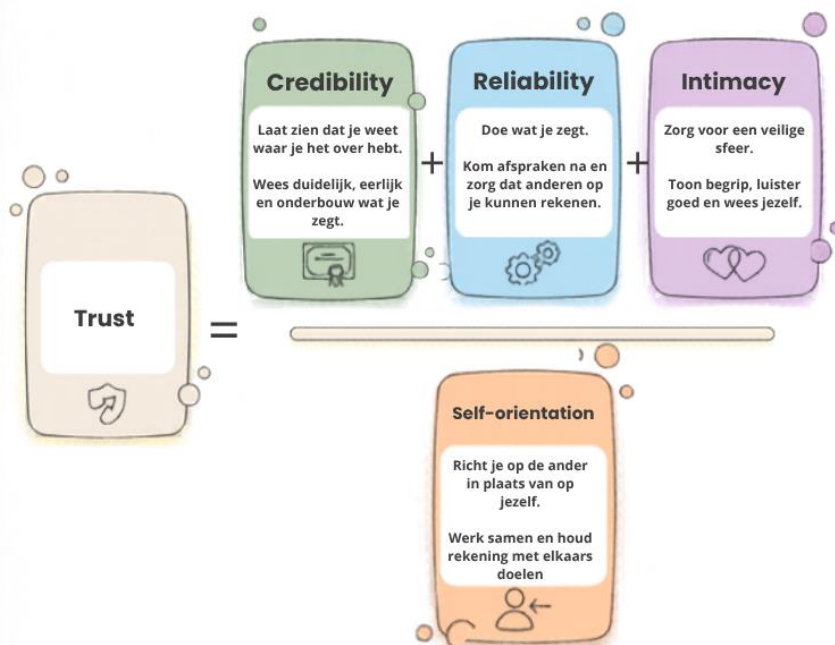


## DE LEERIMPACT

Je leert werken met de Trust Equation. Dit model helpt je om bewust te bouwen aan vertrouwen door te laten zien dat je deskundig, betrouwbaar en oprecht bent, en oog hebt voor de ander.

Wat leer je?

- Je gebruikt de Trust Equation om vertrouwen op te bouwen in werkrelaties
- Je oefent met realistische situaties waarin samenwerking en communicatie centraal staan
- Je leert hoe je betrouwbaar en oprecht overkomt
- Je reflecteert op je gedrag en ontdekt wat je kan versterken

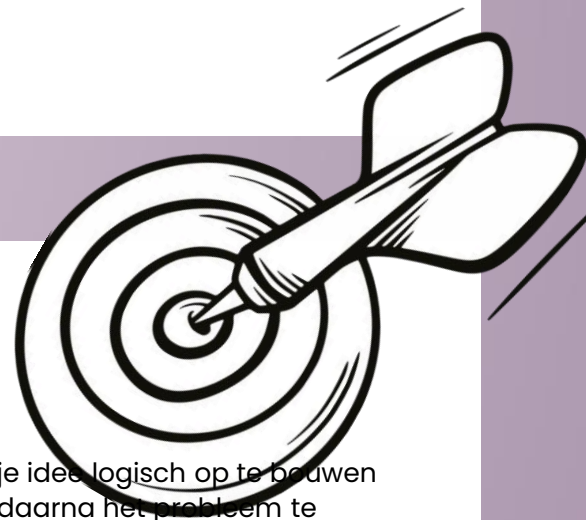


# EEN GOED IDEE PITCHEN

**Je hebt een goed idee, maar hoe zorg je dat anderen daarin meegaan?  
Je idee duidelijk overbrengen kan spannend zijn, zeker richting een manager.**

Oefenen met een avatar biedt de kans om in een veilige omgeving te experimenteren. Je probeert verschillende aanpakken en ervaart direct wat het effect is van jouw reactie. Zo ontdek je stap voor stap wat voor jou werkt. Met als resultaat dat je meer overtuigingskracht hebt, je duidelijkere communicatie laat zien en je met meer vertrouwen je ideeën presenteert.

## DE LEERIMPACT



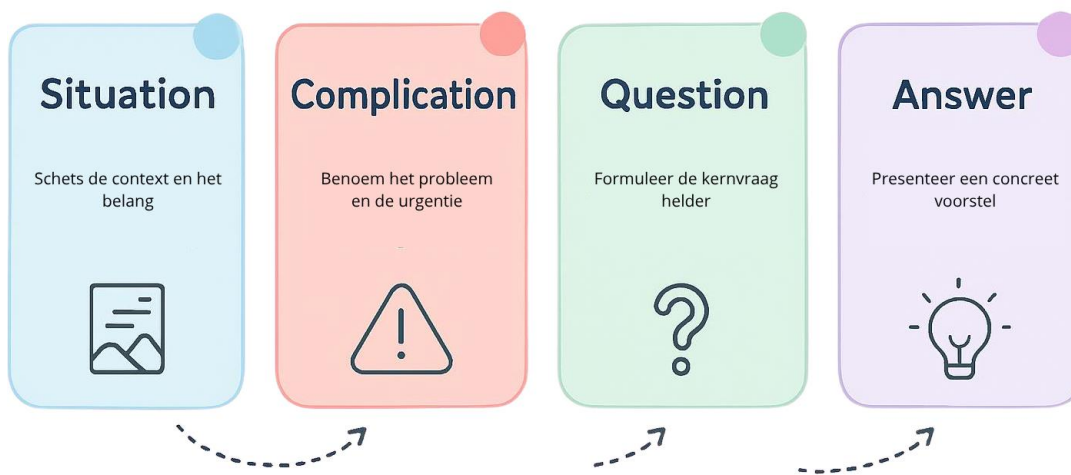
Je leert werken met het SCQA-model. Dit model helpt je om je idee logisch op te bouwen en helder te presenteren. Door eerst de situatie te schetsen, daarna het probleem te benoemen en toe te werken naar een duidelijke vraag en oplossing, maak je je verhaal sterker en overtuigender.

Wat leer je?

- Je gebruikt het SCQA-model om je idee logisch en duidelijk op te bouwen
- Je oefent met realistische situaties waarin je een idee moet presenteren
- Je leert hoe je de aandacht vasthoudt en je boodschap helder overbrengt
- Je reflecteert op je aanpak en ontdekt wat je kan verbeteren

## SCQA-model

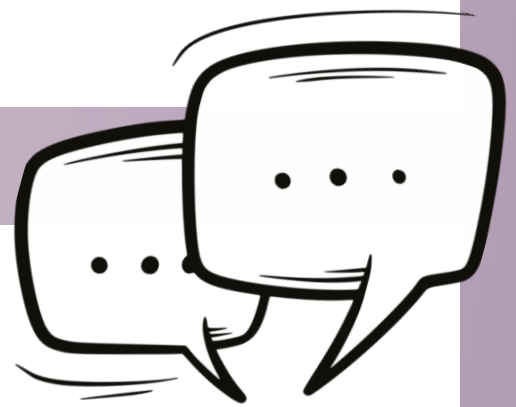
Van context naar overtuigend voorstel



# LOOPBAANGESPREEKEN VOEREN

**Praten over je loopbaan kan spannend zijn. Misschien weet je niet goed wat je wilt, of vind je het lastig om dit bespreekbaar te maken. Toch helpen dit soort gesprekken je om richting te geven aan je ontwikkeling en kansen te benutten.**

Oefenen met een avatar biedt de kans om in een veilige omgeving te experimenteren. Je probeert verschillende aanpakken en ervaart direct wat het effect is van jouw reactie. Zo ontdek je stap voor stap wat voor jou werkt. Met als resultaat meer duidelijkheid over je loopbaan, gerichtere gesprekken kunnen voeren en met meer vertrouwen je ontwikkeling sturen.



## DE LEERIMPACT

Je leert werken met het GROW-model. Dit model helpt je om gesprekken over je ontwikkeling gestructureerd te voeren. Door doelen te stellen, naar je huidige situatie te kijken en na te denken over mogelijke stappen, krijg je meer grip op je groei.

Wat leer je?

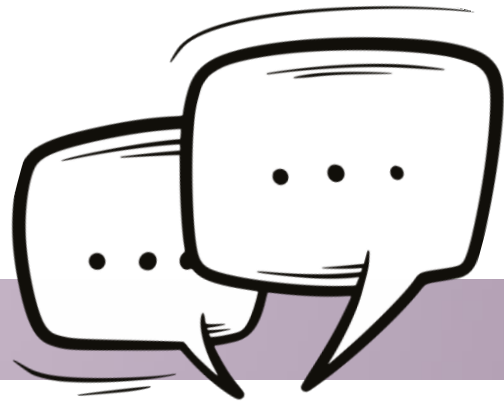
- Je gebruikt het GROW-model om je loopbaangesprek op te bouwen
- Je oefent met realistische situaties waarin je je ontwikkeling bespreekt
- Je leert hoe je je doelen en wensen duidelijk maakt
- Je reflecteert op je aanpak en ontdekt wat je kan verbeteren



# SALARIS OF PROMOTIE BESPREKEN

Praten over salaris of doorgroeien kan spannend zijn. Misschien vind je het lastig om voor jezelf op te komen of weet je niet goed hoe je je verhaal opbouwt. Toch is het belangrijk om dit gesprek te voeren. Het laat zien dat je regie neemt over je loopbaan en helpt je om stappen te zetten in je ontwikkeling.

Oefenen met een avatar biedt de kans om in een veilige omgeving te experimenteren. Je probeert verschillende aanpakken en ervaart direct wat het effect is van jouw reactie. Zo ontdek je stap voor stap wat voor jou werkt. Met als resultaat dat je met meer zelfvertrouwen een gesprek voert, een duidelijk verhaal kunt schetsen en meer kans op een positief gesprek hebt.

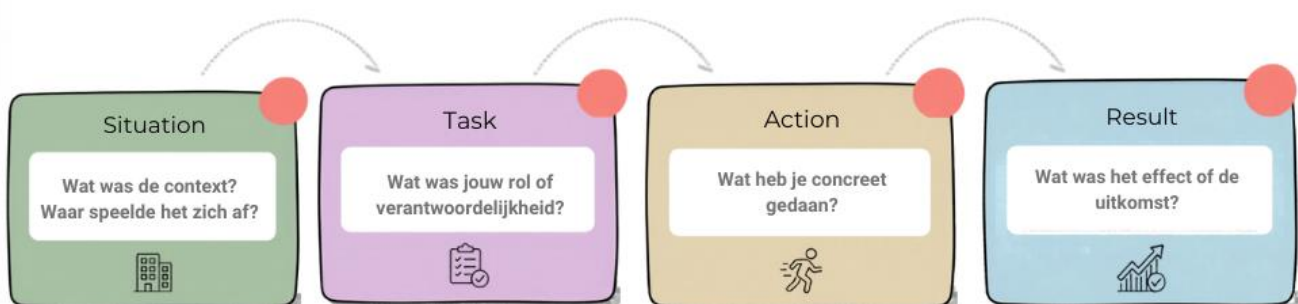


## DE LEERIMPACT

Je leert werken met de STAR-methode. Dit model helpt je om je prestaties duidelijk en onderbouwd te presenteren. Door de situatie te schetsen, je taak te benoemen, je acties uit te leggen en het resultaat te laten zien, maak je je verhaal sterk en overtuigend.

Wat leer je?

- Je gebruikt de STAR-methode om je prestaties helder te presenteren
- Je oefent met realistische situaties waarin je je waarde bespreekt
- Je leert hoe je je impact concreet en overtuigend maakt
- Je reflecteert op je aanpak en ontdekt wat je kan verbeteren

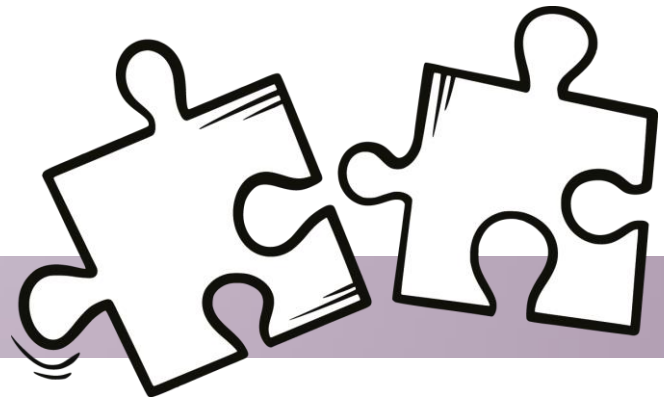


# LEREN NEE ZEGGEN

**Nee zeggen kan lastig zijn.**

**Misschien wil je helpen, niemand teleurstellen of sterk overkomen. Toch is nee zeggen soms nodig om je werk goed te blijven doen.**

Oefenen met een avatar biedt de kans om in een veilige omgeving te experimenteren. Je probeert verschillende aanpakken en ervaart direct wat het effect is van jouw reactie. Zo ontdek je stap voor stap wat voor jou werkt. Je leert hoe je duidelijk en respectvol nee zegt, zonder de relatie met de ander te schaden. Met als resultaat meer grip op je werk, duidelijker kunnen zijn naar anderen en met meer vertrouwen gesprekken voeren.



# DE LEERIMPACT

In deze module ga je aan de slag met de DESC-methode. Deze methode helpt je om op een duidelijke en respectvolle manier 'nee' te zeggen. Je geeft aan wat er speelt, wat het met je doet en wat jouw grens is.

Wat leer je?

- Je leert een duidelijke aanpak met het DESC-model
- Je oefent met situaties uit de praktijk waarin ook emoties een rol spelen
- Je kijkt terug op je aanpak en ontdekt wat je kan verbeteren

Describe

## Beschrijven

Omschrijf duidelijk het specifieke gedrag en wanneer het voorkwam, zonder aannames te doen.



Express

## Uiten

Deel je gevoelens of zorgen over de impact van dat gedrag.



Specify

## Specificeren

Geef aan welke veranderingen je verwacht en hoe positief gedrag eruitziet.



Conse-  
quences

## Gevolgen

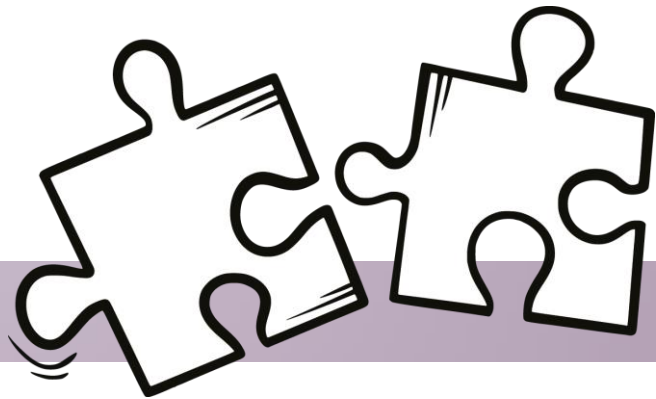
Maak duidelijk wat de mogelijke gevolgen zijn als het probleem aanhoudt, en bied ondersteuning voor verbetering.



# VERWACHTINGEN VERDUIDELIJKEN

**Onduidelijke afspraken kunnen zorgen voor fouten, frustratie en misverstanden. Toch is het niet altijd makkelijk om door te vragen of verwachtingen helder te maken. Door taken en verwachtingen op tijd te verduidelijken, werk je effectiever en voorkom je gedoe achteraf.**

Oefenen met een avatar biedt de kans om in een veilige omgeving te experimenteren. Je probeert verschillende aanpakken en ervaart direct wat het effect is van jouw reactie. Zo ontdek je stap voor stap wat voor jou werkt. Met als resultaat duidelijkere afspraken, minder fouten en met meer vertrouwen je werk uitvoeren.



## DE LEERIMPACT

Je leert werken met het SMART-model. Dit model helpt je om afspraken duidelijk en concreet te maken. Door scherp te krijgen wat er precies moet gebeuren, hoe succes eruitziet en wanneer iets klaar moet zijn, voorkom je misverstanden.

Wat leer je?

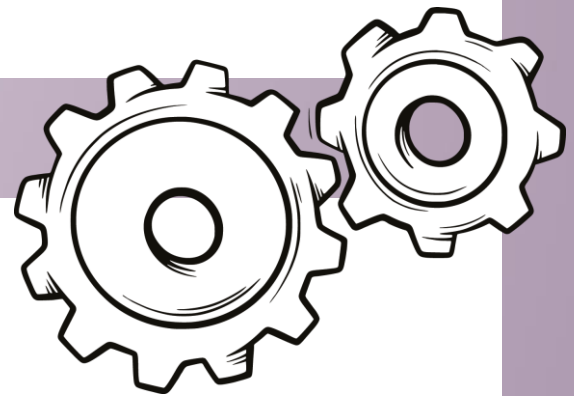
- Je gebruikt het SMART-model om verwachtingen helder te maken
- Je oefent met situaties waarin je doorvraagt en afspraken checkt
- Je leert hoe je duidelijke en concrete afspraken maakt
- Je reflecteert op je aanpak en ontdekt wat je kan verbeteren



# OMGAAN MET WERKDruk

**Te veel werk tegelijk kan zorgen voor stress en gebrek aan overzicht. Misschien weet je niet waar je moet beginnen of vind je het lastig om keuzes te maken. Door bewust om te gaan met je werkdruk en prioriteiten, houd je overzicht en lever je beter werk.**

Oefenen met een avatar biedt de kans om in een veilige omgeving te experimenteren. Je oefent in een veilige omgeving, probeert verschillende aanpakken en ziet direct wat het effect is van jouw reactie. Zo ontdek je stap voor stap wat voor jou werkt. Je leert om onderscheid te maken tussen wat urgent en belangrijk is. Zo kun je beter bepalen wat je zelf doet, wat je plant, wat je uitbesteedt en wat je loslaat. Met als resultaat meer grip op je werk, minder stress en betere focus op wat echt belangrijk is.



## DE LEERIMPACT

Je leert werken met de Eisenhower-matrix. Dit model helpt je om onderscheid te maken tussen wat urgent en belangrijk is. Zo kun je beter bepalen wat je zelf doet, wat je plant, wat je uitbesteedt en wat je loslaat.

Wat leer je?

- Je gebruikt de Eisenhower-matrix om prioriteiten te stellen
- Je oefent met situaties waarin je keuzes maakt in werk en taken
- Je leert hoe je overzicht houdt en beter plant
- Je reflecteert op je aanpak en ontdekt wat je kan verbeteren

## Eisenhower-matrix

Van drukte naar slimme prioriteiten



# FEEDBACK GEVEN AAN JE LEIDINGGEVENDE

Feedback geven aan je leidinggevende kan spannend zijn. Misschien twijfel je of het wel gepast is, of ben je bang voor de reactie. Toch helpt het om dit gesprek aan te gaan. Het verbetert de samenwerking en laat zien dat je actief bijdraagt aan het team.

Oefenen met een avatar biedt de kans om in een veilige omgeving te experimenteren. Je oefent in een veilige omgeving, probeert verschillende aanpakken en ziet direct wat het effect is van jouw reactie. Zo ontdek je stap voor stap wat voor jou werkt. Je leert hoe je op een rustige en respectvolle manier confronteert, zonder dat het escaleert. Met als resultaat een betere samenwerking, meer vertrouwen en met meer zekerheid het gesprek aangaan.



## DE LEERIMPACT

Je leert werken met het SGI-model. Dit model helpt je om feedback duidelijk en feitelijk te geven. Door de situatie te beschrijven, het gedrag te benoemen en het effect uit te leggen, blijft je boodschap helder en respectvol.

Wat leer je?

- Je gebruikt het SGI-model om feedback duidelijk en respectvol te geven
- Je oefent met realistische situaties waarin je feedback geeft aan je leidinggevende
- Je leert hoe je je boodschap feitelijk en concreet houdt
- Je reflecteert op je aanpak en ontdekt wat je kan verbeteren

01



### Situatie

Beschrijf de context  
objectief:  
wanneer en waar  
gebeurde het?

02



### Gedrag

Richt je op wat je zag of  
hoorde.  
Vermijd aannames of  
oordelen.

03



### Impact

Leg uit wat het effect  
was op jou, het team of  
het werk.

# INSTRUCTIES GEVEN

**Duidelijke instructies geven is niet altijd vanzelfsprekend. Misschien ga je te snel, ben je niet volledig of check je niet of de ander het begrijpt. Toch maken heldere instructies een groot verschil. Ze zorgen voor minder fouten, meer vertrouwen en betere resultaten.**

Oefenen met een avatar biedt de kans om in een veilige omgeving te experimenteren. Je oefent in een veilige omgeving, probeert verschillende aanpakken en ziet direct wat het effect is van jouw reactie. Zo ontdek je stap voor stap wat voor jou werkt. Je leert hoe je op een rustige en respectvolle manier confronteert, zonder dat het escaleert. Met als resultaat duidelijkere communicatie, betere prestaties in je team en met meer vertrouwen leidinggeven.

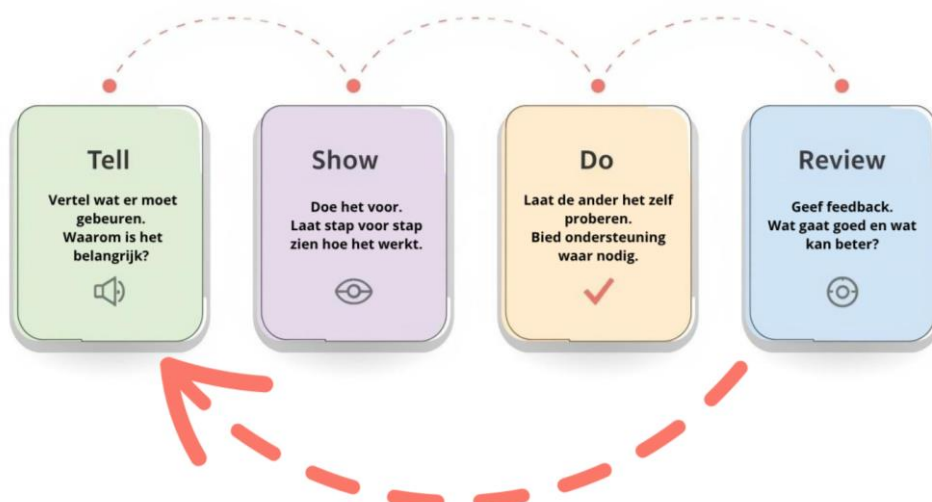


# DE LEERIMPACT

Je leert werken met de Four-Stage Instruction Cycle. Dit model helpt je om stap voor stap duidelijke en effectieve instructies te geven. Door eerst uit te leggen, daarna te laten zien, vervolgens te laten oefenen en af te sluiten met feedback, zorg je voor duidelijkheid en groei.

Wat leer je?

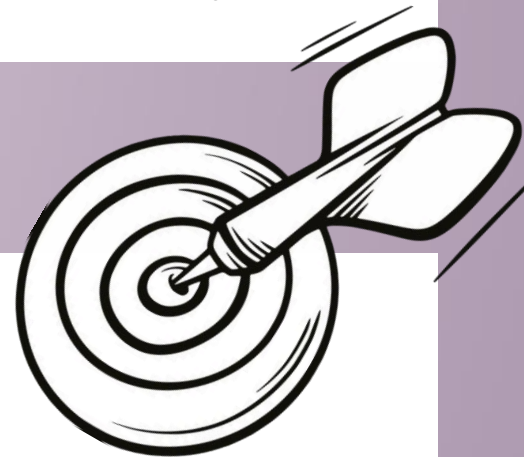
- Je gebruikt de Four-Stage Instruction Cycle om duidelijke instructies te geven
- Je oefent met realistische situaties waarin je anderen aanstuurt
- Je leert hoe je uitleg afstemt op de ander
- Je reflecteert op je aanpak en ontdekt wat je kan verbeteren



# TAKEN DELEGEREN

Taken loslaten kan lastig zijn. Misschien wil je controle houden of twijfel je of de ander het goed doet. Toch helpt goed delegeren je om effectiever te werken en je team te laten groeien.

Oefenen met een avatar biedt de kans om in een veilige omgeving te experimenteren. Je oefent in een veilige omgeving, probeert verschillende aanpakken en ziet direct wat het effect is van jouw reactie. Zo ontdek je stap voor stap wat voor jou werkt. Je leert werken met de 5 niveaus van delegeren. Dit model helpt je om bewust te kiezen hoeveel verantwoordelijkheid je geeft. Zo zorg je dat taken passen bij de ervaring en zelfstandigheid van de ander. Met als resultaat meer vertrouwen in je team, betere samenwerking en meer ruimte voor jouw eigen werk.

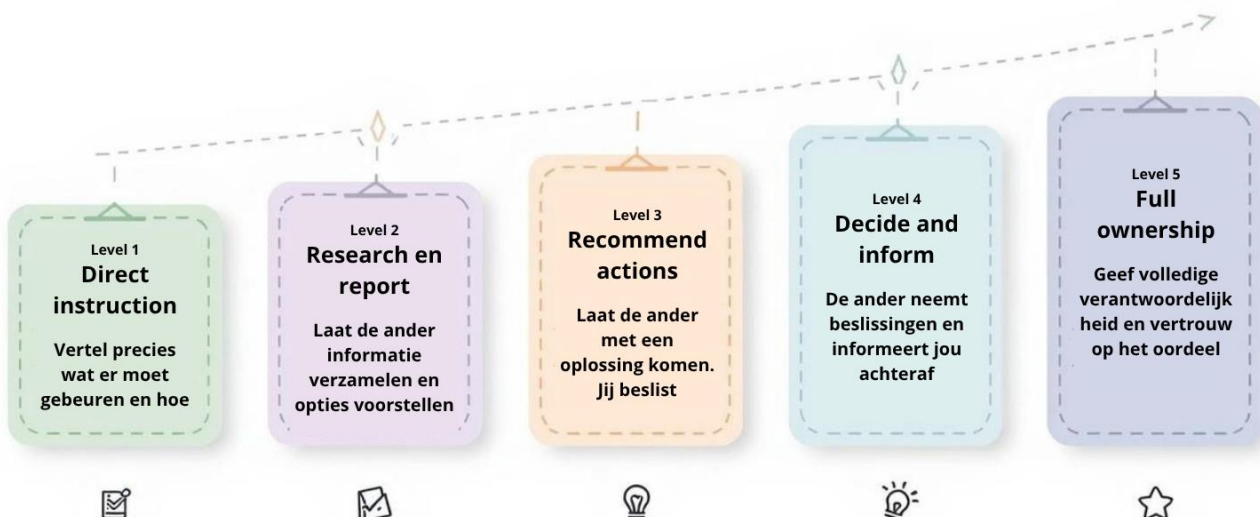


# DE LEERIMPACT

Je leert werken met de 5 niveaus van delegeren. Dit model helpt je om bewust te kiezen hoeveel verantwoordelijkheid je geeft. Zo zorg je dat taken passen bij de ervaring en zelfstandigheid van de ander.

Wat leer je?

- Je gebruikt de 5 niveaus van delegeren om taken passend over te dragen
- Je oefent met situaties waarin je verantwoordelijkheid geeft aan anderen
- Je leert hoe je loslaat en tegelijk overzicht houdt
- Je reflecteert op je aanpak en ontdekt wat je kan verbeteren

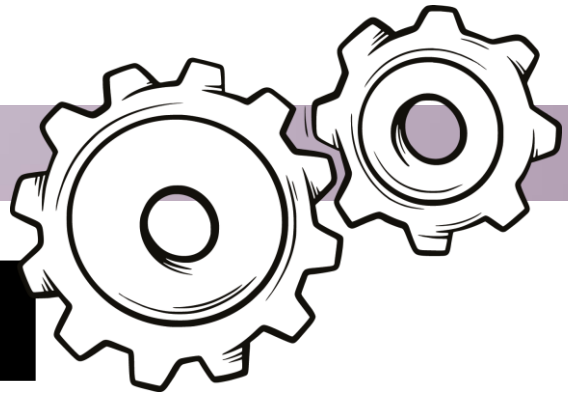


# TEAMLEDEN MOTIVEREN

**Je wilt dat je team gemotiveerd blijft, maar dat is niet altijd vanzelfsprekend. Wat de één motiveert, werkt niet altijd voor de ander. Toch heeft motivatie veel invloed op prestaties, betrokkenheid en samenwerking.**

Oefenen met een avatar biedt de kans om in een veilige omgeving te experimenteren. Je oefent in een veilige omgeving, probeert verschillende aanpakken en ziet direct wat het effect is van jouw reactie. Zo ontdek je stap voor stap wat voor jou werkt. Je leert hoe je de motivatie van teamleden kunt aanspreken. Met als resultaat meer betrokken teamleden, betere prestaties en een sterkere samenwerking.

## DE LEERIMPACT



Je leert werken met de Self-Determination Theory. Dit model helpt je om motivatie te versterken door aandacht te geven aan autonomie, ontwikkeling en verbinding. Zo sluit je beter aan bij wat mensen nodig hebben.

Wat leer je?

- Je gebruikt de Self-Determination Theory om motivatie te versterken
- Je oefent met situaties waarin je teamleden ondersteunt en aanstuurt
- Je leert wat mensen nodig hebben om gemotiveerd te blijven
- Je reflecteert op je aanpak en ontdekt wat je kan verbeteren

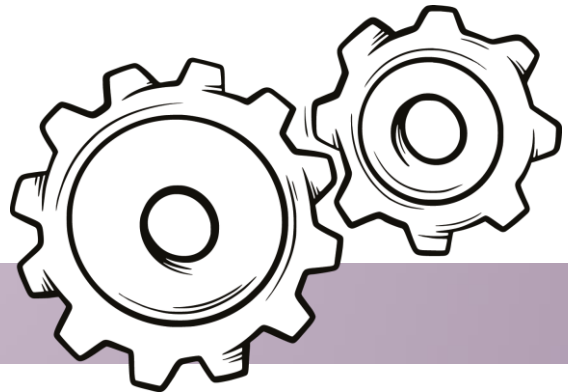


# CONSTRUCTIEF CONFRONTEREN

**Soms zie je gedrag dat niet werkt.**

**Lastige situaties negeren kan zorgen voor grotere problemen. Je ergert je, maar zegt niets. Of je stelt het gesprek uit. Toch helpt het om het wél bespreekbaar te maken**

Oefenen met een avatar biedt de kans om in een veilige omgeving te experimenteren. Je oefent in een veilige omgeving, probeert verschillende aanpakken en ziet direct wat het effect is van jouw reactie. Zo ontdek je stap voor stap wat voor jou werkt. Je leert hoe je op een rustige en respectvolle manier confronteert, zonder dat het escaleert. Met als resultaat dat je sterker wordt in het voeren van lastige gesprekken en met meer vertrouwen kunt reageren in spannende situaties.

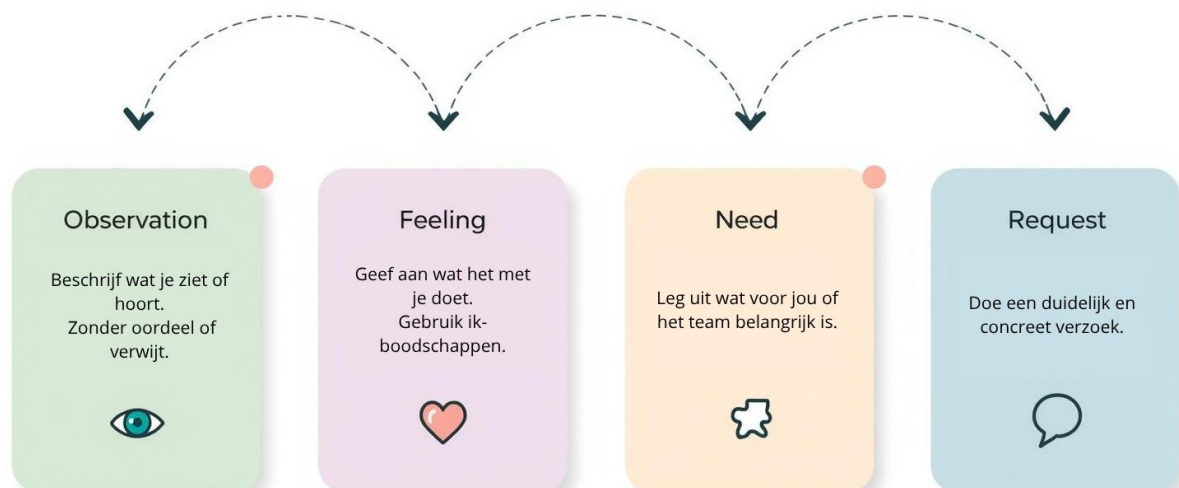


## DE LEERIMPACT

In deze module ga je aan de slag met het model van Geweldloze Communicatie. Dit model helpt je om een gesprek rustig, duidelijk en respectvol te voeren. Het geeft je houvast als de emoties oplopen of je iets moet zeggen wat je spannend vindt.

Wat leer je?

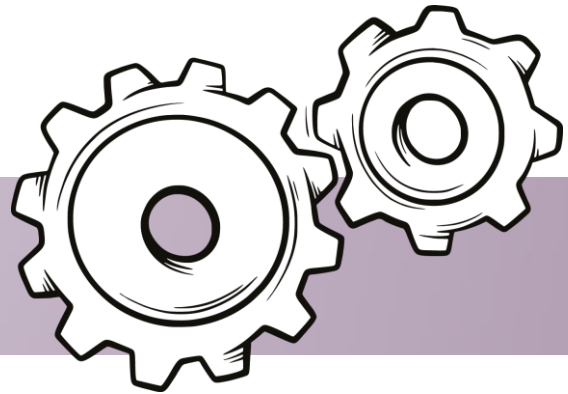
- Je gebruikt het model van Geweldloze Communicatie om het gesprek op te bouwen
- Je oefent met realistische situaties waarin emoties een rol spelen
- Je reflecteert op je aanpak en ontdekt wat je kan verbeteren



# COACHEN

**Coachen is meer dan iemand vertellen wat hij moet doen. Het vraagt om luisteren, doorvragen en de ander helpen zelf tot inzichten te komen. Dat kan lastig zijn, zeker als je gewend bent om snel met oplossingen te komen.**

Oefenen met een avatar biedt de kans om in een veilige omgeving te experimenteren. Je oefent in een veilige omgeving, probeert verschillende aanpakken en ziet direct wat het effect is van jouw reactie. Zo ontdek je stap voor stap wat voor jou werkt. Oefen met verschillende coaching stijlen en ervaar wat het effect is van jouw aanpak. Met als resultaat sterkere gesprekken, meer ontwikkeling bij medewerkers en met meer vertrouwen coachen.

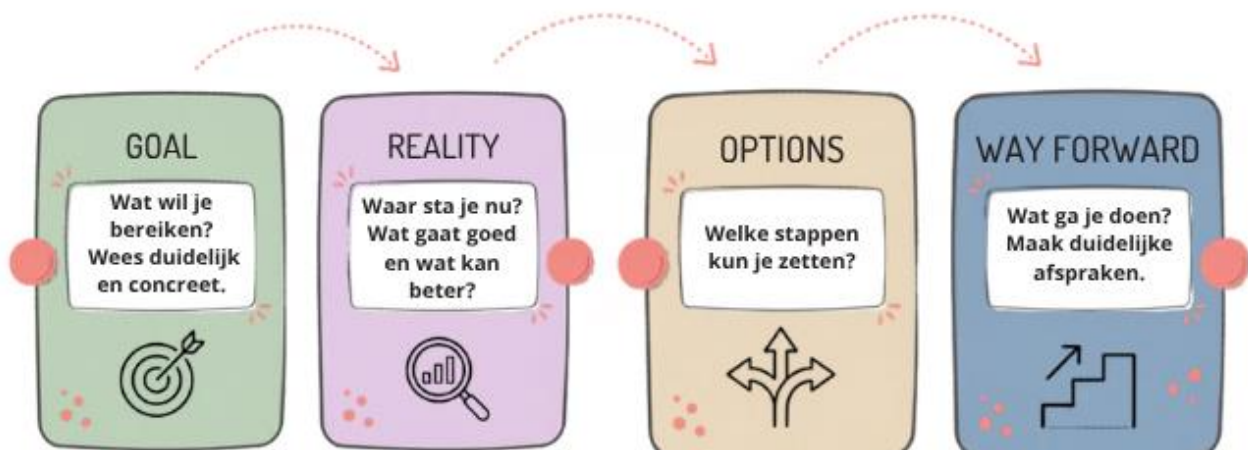


# DE LEERIMPACT

Je leert werken met het GROW-model. Dit model helpt je om gesprekken gestructureerd te voeren en de ander te begeleiden in zijn ontwikkeling. Door doelen te verkennen, de huidige situatie te bespreken en samen stappen te bepalen, stimuleer je groei en eigenaarschap.

Wat leer je?

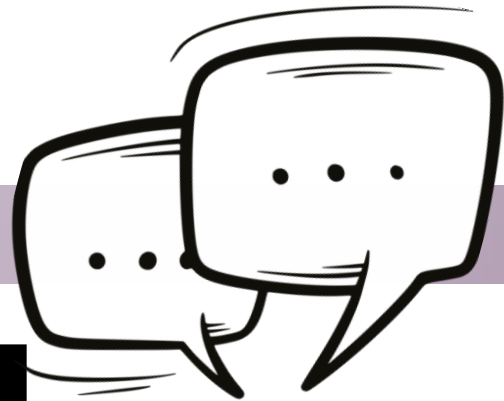
- Je gebruikt het GROW-model om coachgesprekken op te bouwen
- Je oefent met realistische situaties waarin je medewerkers begeleidt
- Je leert hoe je vragen stelt die aanzetten tot denken en groei
- Je reflecteert op je aanpak en ontdekt wat je kan verbeteren



# LOOPBAANGESPREKKEN VOEREN ALS MANAGER

**Praten over de loopbaan van je medewerker kan lastig zijn. Misschien weet je niet goed hoe je het gesprek opbouwt of hoe je ambities concreet maakt. Toch zijn dit belangrijke gesprekken. Ze zorgen voor meer betrokkenheid en laten zien dat je investeert in de ontwikkeling van je medewerker.**

Oefenen met een avatar biedt de kans om in een veilige omgeving te experimenteren. Je oefent in een veilige omgeving, probeert verschillende aanpakken en ziet direct wat het effect is van jouw reactie. Zo ontdek je stap voor stap wat voor jou werkt. Je leert hoe je een loopbaangesprek over groei en ontwikkeling gestructureerd kunt voeren. Met als resultaat meer richting in gesprekken, gemotiveerde medewerkers en gerichte ontwikkeling.



## DE LEERIMPACT

Je leert werken met het IDP-model (Individueel Ontwikkelplan). Dit model helpt je om gesprekken over groei en ontwikkeling gestructureerd te voeren. Door ambities te verkennen, vaardigheden in kaart te brengen en concrete stappen te bepalen, maak je ontwikkeling praktisch en haalbaar.

Wat leer je?

- Je gebruikt het IDP-model om loopbaangesprekken op te bouwen
- Je oefent met realistische situaties waarin je ontwikkeling bespreekt
- Je leert hoe je ambities en doelen concreet maakt
- Je reflecteert op je aanpak en ontdekt wat je kan verbeteren

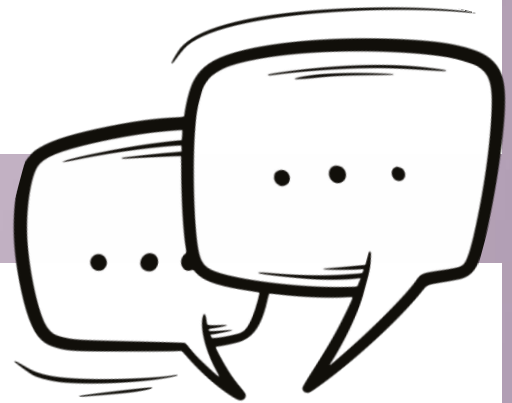
### Van ambitie naar actie



# BEOORDELINGS- GESPREKKEN VOEREN

**Beoordelingsgesprekken kunnen spannend zijn. Je wilt eerlijk zijn, maar ook zorgvuldig en respectvol blijven. Toch zijn deze gesprekken belangrijk. Ze geven richting, zorgen voor duidelijkheid en helpen medewerkers om zich te ontwikkelen.**

Oefenen met een avatar biedt de kans om in een veilige omgeving te experimenteren. Je oefent in een veilige omgeving, probeert verschillende aanpakken en ziet direct wat het effect is van jouw reactie. Zo ontdek je stap voor stap wat voor jou werkt. Je leert hoe je op een rustige en respectvolle manier confronteert, zonder dat het escaleert. Met als resultaat duidelijkere gesprekken, meer vertrouwen en gerichte ontwikkeling bij medewerkers.



## DE LEERIMPACT

Je leert werken met het SGI-model. Dit model helpt je om feedback objectief en duidelijk te geven. Door de situatie te beschrijven, het gedrag te benoemen en het effect uit te leggen, voer je een eerlijk en gebalanceerd gesprek.

Wat leer je?

- Je gebruikt het SGI-model om beoordelingsgesprekken te structureren
- Je oefent met realistische situaties waarin je prestaties bespreekt
- Je leert hoe je objectief en concreet feedback geeft
- Je reflecteert op je aanpak en ontdekt wat je kan verbeteren

01



### Situatie

Beschrijf de context  
objectief:  
wanneer en waar  
gebeurde het?

02



### Gedrag

Richt je op wat je zag of  
hoorde.  
Vermijd aannames of  
oordelen.

03



### Impact

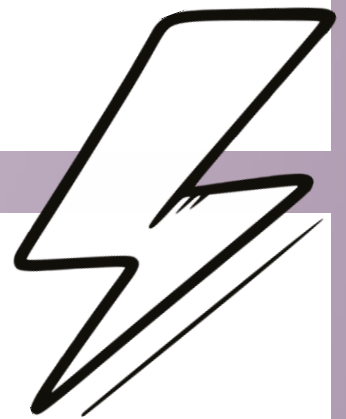
Leg uit wat het effect  
was op jou, het team of  
het werk.

# ONGEWENST GEDRAG BESPREKEN

**Het op tijd aanpakken van ongewenst gedrag helpt om de cultuur en prestaties van je team te beschermen. Door zorgen snel te bespreken, voorkom je dat situaties escaleren en maak je duidelijk wat je verwacht.**

Oefenen met een avatar biedt de kans om in een veilige omgeving te experimenteren. Je oefent in een veilige omgeving, probeert verschillende aanpakken en ziet direct wat het effect is van jouw reactie. Zo ontdek je stap voor stap wat voor jou werkt. Je leert hoe je op een rustige en respectvolle manier confronteert, zonder dat het escaleert. Met als resultaat meer duidelijkheid, minder spanning en concrete afspraken over gedrag en verbetering.

## DE LEERIMPACT



Je leert werken met het DESC-model. Deze methode helpt je om op een duidelijke en respectvolle manier problemen bespreekbaar te maken. Je geeft aan wat er speelt, wat het met je doet en wat jouw grens is.

Wat leer je?

- Je leert een duidelijke aanpak met het DESC-model
- Je oefent met situaties uit de praktijk waarin ook emoties een rol spelen
- Je kijkt terug op je aanpak en ontdekt wat je kan verbeteren

Describe

### Beschrijven

Omschrijf duidelijk het specifieke gedrag en wanneer het voorkwam, zonder aannames te doen.



Express

### Uiten

Deel je gevoelens of zorgen over de impact van dat gedrag.



Specify

### Specificeren

Geef aan welke veranderingen je verwacht en hoe positief gedrag eruitziet.



Consequences

### Gevolgen

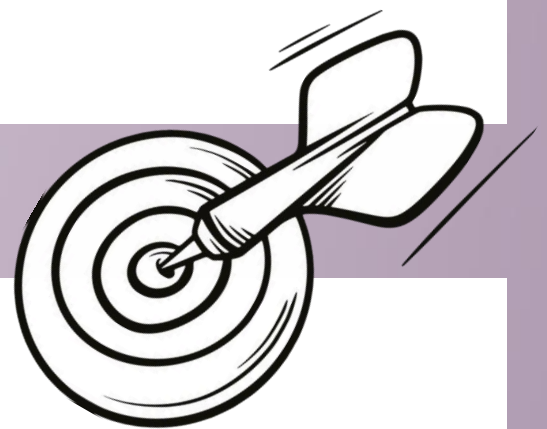
Maak duidelijk wat de mogelijke gevolgen zijn als het probleem aanhoudt, en bied ondersteuning voor verbetering.



# BEMIDDELEN TUSSEN TEAMLEDEN

**Conflicten oplossen helpt om de samenwerking te behouden en voorkomt dat tegenstellingen groter worden. Goede bemiddeling versterkt relaties en helpt om vertrouwen binnen het team te herstellen.**

Oefenen met een avatar biedt de kans om in een veilige omgeving te experimenteren. Je probeert verschillende aanpakken en ervaart direct wat het effect is van jouw reactie. Zo ontdek je stap voor stap wat voor jou werkt. Met als resultaat meer begrip, betere samenwerking en duurzame oplossingen bij conflicten.



## DE LEERIMPACT

Je leert werken met de Interest-Based Relational (IBR) aanpak. Deze aanpak helpt je om te focussen op wat mensen echt nodig hebben, zodat je samen tot oplossingen komt waar iedereen achter staat.

Wat leer je?

- Je gebruikt de IBR-aanpak om conflicten te begeleiden
- Je oefent met realistische situaties waarin je bemiddelt tussen collega's
- Je leert hoe je belangen boven standpunten stelt
- Je reflecteert op je aanpak en ontdekt wat je kan verbeteren

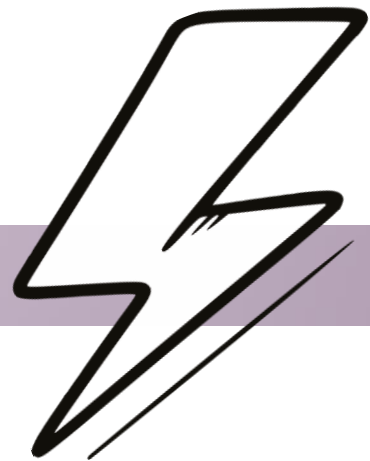
### Van standpunt naar gezamenlijke oplossing



# OMGAAN MET WEERSTAND

**Respectvol omgaan met weerstand helpt om projecten in beweging te houden en teams mee te nemen in verandering. Als je begrijpt waar weerstand vandaan komt, kan je hier met meer empathie en duidelijkheid op reageren.**

Oefenen met een avatar biedt de kans om in een veilige omgeving te experimenteren. Je probeert verschillende aanpakken en ervaart direct wat het effect is van jouw reactie. Zo ontdek je stap voor stap wat voor jou werkt. Met als resultaat meer draagvlak, minder weerstand en een soepelere verandering.



## DE LEERIMPACT

Je leert werken met het verandermodel van Kotter. Dit model helpt je om verandering stap voor stap te begeleiden en mensen actief mee te nemen in het proces.

Wat leer je?

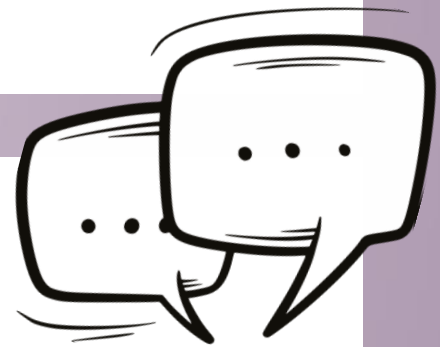
- Je gebruikt het model van Kotter om verandering te begeleiden
- Je oefent met realistische situaties waarin je met weerstand omgaat
- Je leert hoe je mensen meeneemt en motiveert in verandering
- Je reflecteert op je aanpak en ontdekt wat je kan verbeteren



# SLECHT NIEUWS BRENGEN

**Slecht nieuws brengen met empathie helpt om vertrouwen te behouden, ook in moeilijke situaties. Zorgvuldige communicatie helpt mensen om informatie op een duidelijke en respectvolle manier te verwerken.**

Oefenen met een avatar biedt de kans om in een veilige omgeving te experimenteren. Je probeert verschillende aanpakken en ervaart direct wat het effect is van jouw reactie. Zo ontdek je stap voor stap wat voor jou werkt. Met als resultaat meer rust in het gesprek, meer begrip en een betere verwerking van de boodschap.



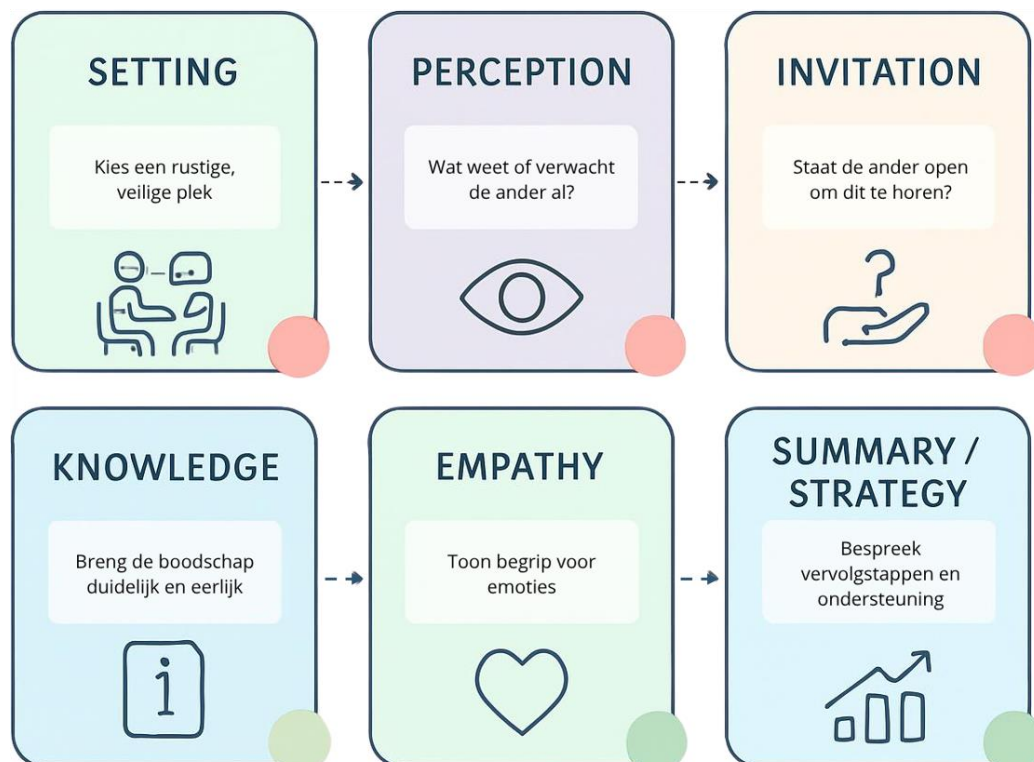
## DE LEERIMPACT

Je leert werken met het SPIKES-protocol. Dit model helpt je om slecht nieuws op een gestructureerde en betrokken manier te brengen.

Wat leer je?

- Je gebruikt het SPIKES-protocol om slecht nieuws te brengen
- Je oefent met realistische situaties waarin je een lastig gesprek voert
- Je leert hoe je duidelijk én empathisch communiceert
- Je reflecteert op je aanpak en ontdekt wat je kan verbeteren

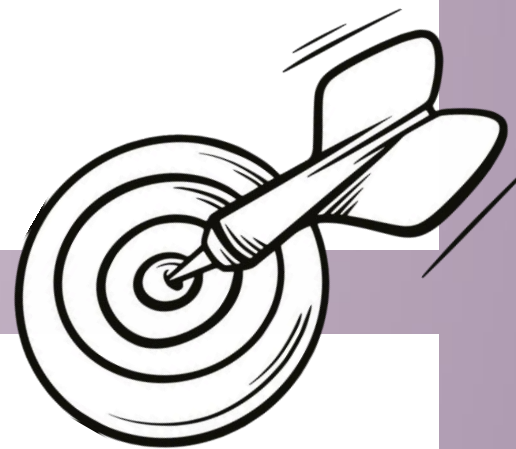
**Blijf in gesprek, ook als het moeilijk is**



# TELEFONISCHE ACQUISITIE

**Telefonische acquisitie kan spannend zijn. Je belt iemand die je niet kent en moet snel de aandacht trekken. Met een duidelijke aanpak vergroot je de kans op een goed gesprek en nieuwe kansen.**

Oefenen met een avatar biedt de kans om in een veilige omgeving te experimenteren. Je probeert verschillende aanpakken en ervaart direct wat het effect is van jouw reactie. Zo ontdek je stap voor stap wat voor jou werkt. Met als resultaat meer zelfvertrouwen, betere gesprekken en meer resultaat uit je gesprekken.



## DE LEERIMPACT

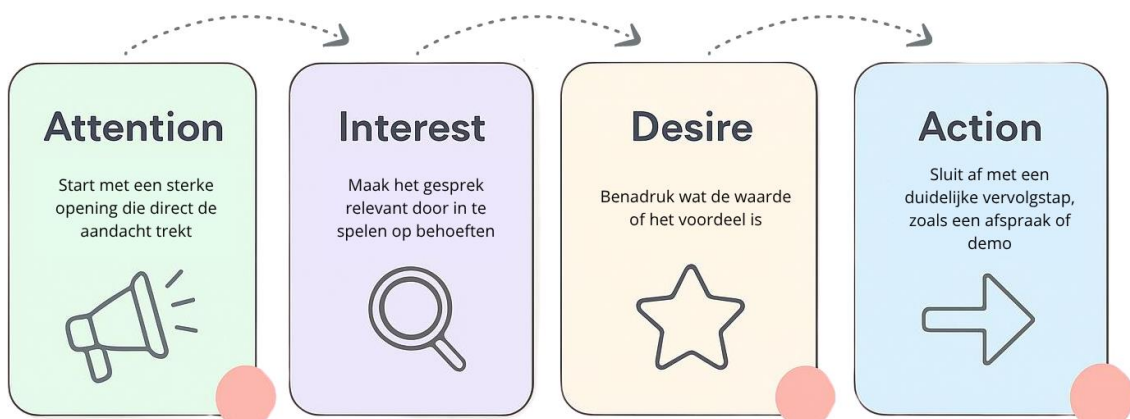
Je leert werken met het AIDA-model. Dit model helpt je om gesprekken op te bouwen en de ander stap voor stap mee te nemen.

Wat leer je?

- Je gebruikt het AIDA-model om gesprekken op te bouwen
- Je oefent met realistische situaties waarin je telefonische acquisitie voert
- Je leert hoe je snel de aandacht pakt en vasthoudt
- Je reflecteert op je aanpak en ontdekt wat je kan verbeteren

## AIDA-model

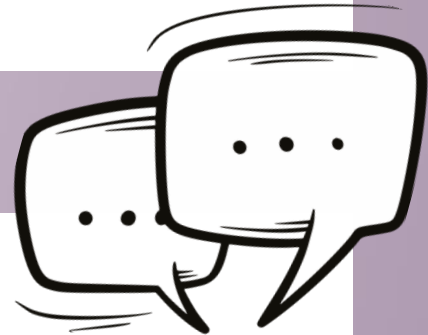
Van aandacht naar actie



# VERKENNENDE GESPREKKEN VOEREN

**Verkennde gesprekken helpen om vertrouwen op te bouwen en snel te bepalen of een kans de moeite waard is. Door de juiste vragen te stellen, ontdek je behoeften, uitdagingen en wat echt waardevol is voor de ander.**

Oefenen met een avatar biedt de kans om in een veilige omgeving te experimenteren. Je probeert verschillende aanpakken en ervaart direct wat het effect is van jouw reactie. Zo ontdek je stap voor stap wat voor jou werkt. Met als resultaat betere gesprekken, meer inzicht in de klant en gerichtere oplossingen.



## DE LEERIMPACT

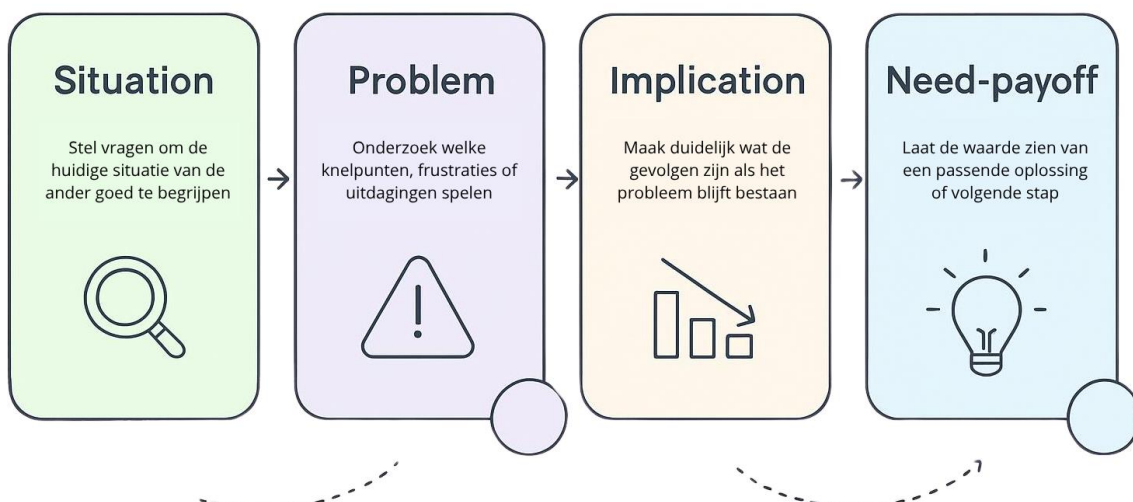
Je leert werken met SPIN Selling. Deze methode helpt je om gesprekken gestructureerd en inzichtgedreven te voeren.

Wat leer je?

- Je gebruikt SPIN Selling om gesprekken op te bouwen
- Je oefent met realistische situaties waarin je klantgesprekken voert
- Je leert hoe je de juiste vragen stelt om behoeften te achterhalen
- Je reflecteert op je aanpak en ontdekt wat je kan verbeteren

## SPIN-model

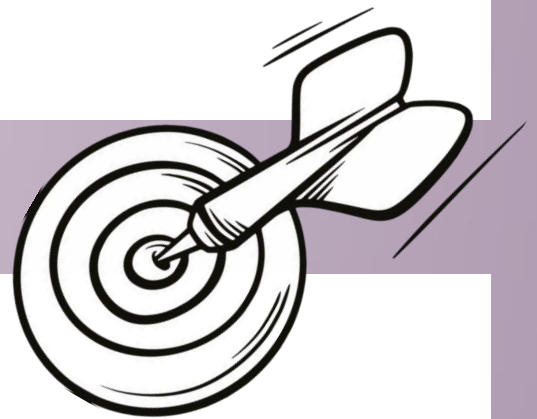
Van simme vragen naar een passende oplossing



# BEHOEFTE ACHTERHALEN

Als je de echte behoeften van een klant begrijpt, kan je oplossingen bieden die echt waarde toevoegen. Door door te vragen, kom je voorbij oppervlakkige problemen en ontdek je de echte oorzaak.

Oefenen met een avatar biedt de kans om in een veilige omgeving te experimenteren. Je probeert verschillende aanpakken en ervaart direct wat het effect is van jouw reactie. Zo ontdek je stap voor stap wat voor jou werkt. Met als resultaat meer inzicht, betere vragen en oplossingen die echt aansluiten.



## DE LEERIMPACT

Je leert werken met de 5x waarom-techniek. Deze methode helpt je om stap voor stap de kern van een probleem of behoefte te achterhalen.

Wat leer je?

- Je gebruikt de 5x waarom-techniek om behoeften te achterhalen
- Je oefent met realistische situaties waarin je doorvraagt
- Je leert hoe je van symptomen naar oorzaken gaat
- Je reflecteert op je aanpak en ontdekt wat je kan verbeteren

## 5x waarom-techniek

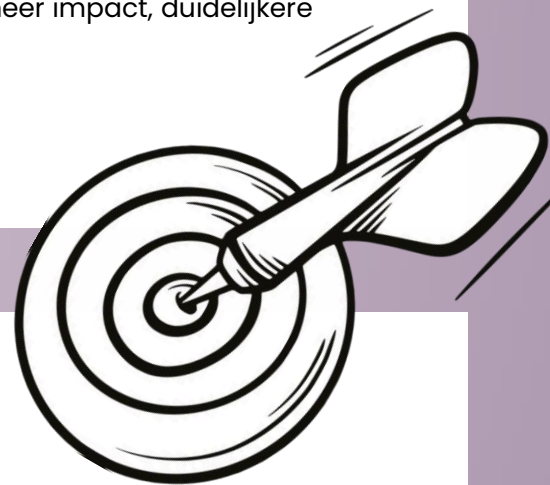
Van probleem naar echte behoefte



# PITCHEN, PRESENTEREN EN DEMONSTREREN

**Een sterke pitch helpt om klanten in beweging te krijgen, van interesse naar actie. Een duidelijke opbouw en een goed verhaal zorgen voor meer begrip en betrokkenheid.**

Oefenen met een avatar biedt de kans om in een veilige omgeving te experimenteren. Je probeert verschillende aanpakken en ervaart direct wat het effect is van jouw reactie. Zo ontdek je stap voor stap wat voor jou werkt. Met als resultaat meer impact, duidelijkere verhalen en meer overtuigingskracht.



## DE LEERIMPACT

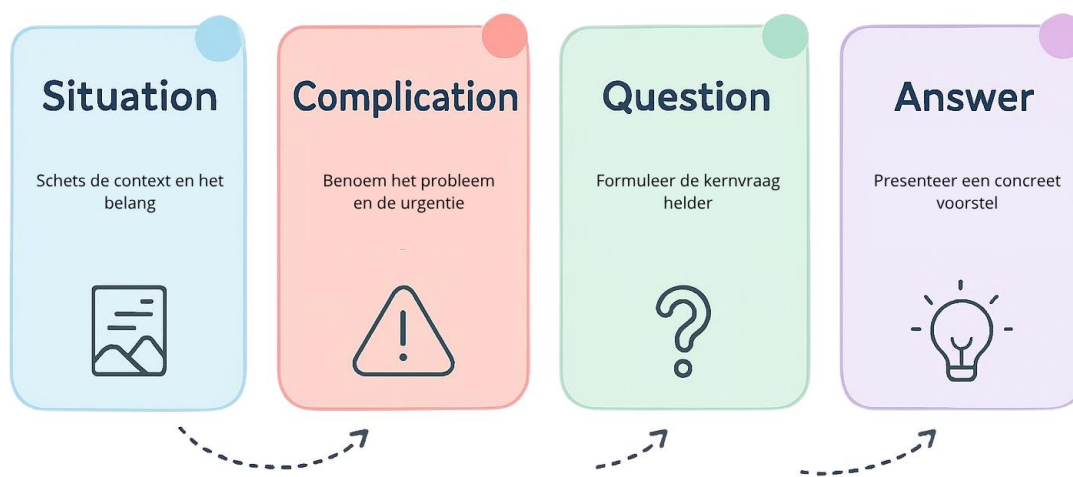
Je leert werken met het SCQA-model. Dit model helpt je om je verhaal logisch op te bouwen en overtuigend te presenteren.

Wat leer je?

- Je gebruikt het SCQA-model om je pitch op te bouwen
- Je oefent met realistische situaties waarin je presenteert of demonstreert
- Je leert hoe je een duidelijk en overtuigend verhaal vertelt
- Je reflecteert op je aanpak en ontdekt wat je kan verbeteren

## SCQA-model

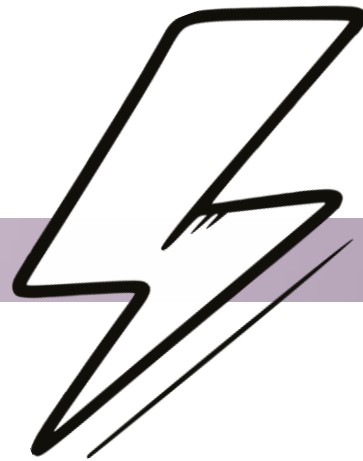
Van context naar overtuigend voorstel



# OMGAAN MET BEZWAREN

**Rustig omgaan met bezwaren vergroot je geloofwaardigheid en helpt om gesprekken verder te brengen. Als je begrijpt waar een bezwaar vandaan komt, kan je beter inspelen op zorgen en twijfels.**

Oefenen met een avatar biedt de kans om in een veilige omgeving te experimenteren. Je probeert verschillende aanpakken en ervaart direct wat het effect is van jouw reactie. Zo ontdek je stap voor stap wat voor jou werkt. Met als resultaat sterkere gesprekken, mee vertrouwen en betere uitkomsten.



## DE LEERIMPACT

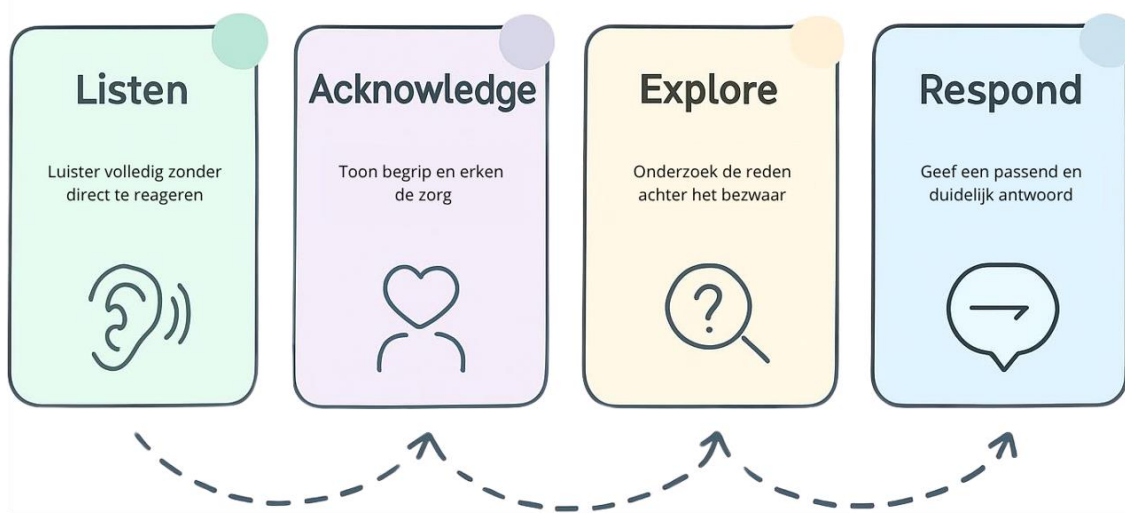
Je leert werken met het LAER-model. Dit model helpt je om met vertrouwen en empathie om te gaan met bezwaren.

Wat leer je?

- Je gebruikt het LAER-model om bezwaren te behandelen
- Je oefent met realistische situaties waarin je reageert op bezwaren
- Je leert hoe je rustig en doelgericht reageert
- Je reflecteert op je aanpak en ontdekt wat je kan verbeteren

## LAER-model

Van bezwaar naar begrip en oplossing



# ONDERHANDELEN OVER VOORWAARDEN

**Goed onderhandelen helpt je om tot afspraken te komen die voor beide partijen werken. Effectief onderhandelen vraagt om balans: je bouwt aan de relatie én werkt tegelijk toe naar een goed resultaat.**

Oefenen met een avatar biedt de kans om in een veilige omgeving te experimenteren. Je probeert verschillende aanpakken en ervaart direct wat het effect is van jouw reactie. Zo ontdek je stap voor stap wat voor jou werkt. Met als resultaat sterkere deals, betere relaties en duurzame afspraken.

## DE LEERIMPACT

Je leert werken met het Harvard-model voor onderhandelen. Dit model helpt je om op een eerlijke en samenwerkingsgerichte manier tot afspraken te komen.

Wat leer je?

- Je gebruikt het Harvard-model om onderhandelingen te structureren
- Je oefent met realistische situaties waarin je onderhandelt
- Je leert hoe je belangen en relaties in balans houdt
- Je reflecteert op je aanpak en ontdekt wat je kan verbeteren

## Harvard-model

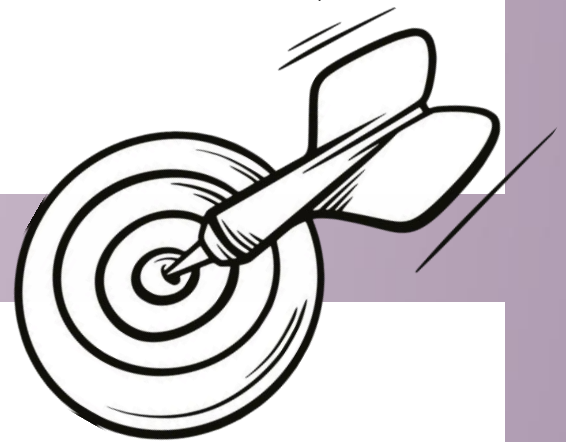
### Principled negotiation



# CONSULTATIVE SELLING

**Door goed te luisteren en de juiste vragen te stellen, begrijp je wat een klant echt nodig heeft. Consultative selling (adviserend klantgesprek) helpt je om oplossingen te bieden die echt waarde toevoegen en om duurzame relaties op te bouwen.**

Oefenen met een avatar biedt de kans om in een veilige omgeving te experimenteren. Je probeert verschillende aanpakken en ervaart direct wat het effect is van jouw reactie. Zo ontdek je stap voor stap wat voor jou werkt. Met als resultaat meer inzicht in de klant, sterkere relaties en oplossingen die echt aansluiten.



## DE LEERIMPACT

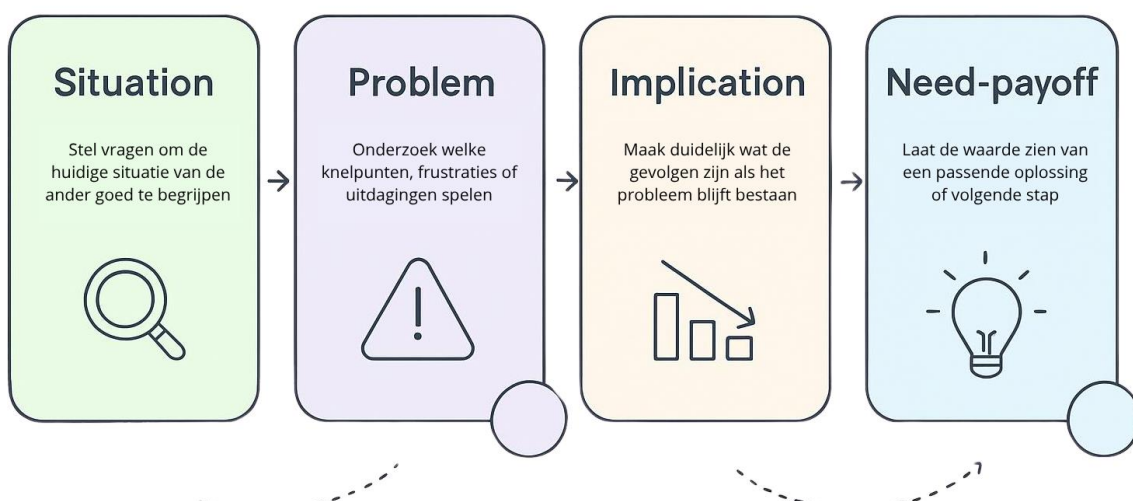
Je leert werken met SPIN Selling. Deze methode helpt je om gesprekken klantgericht en gestructureerd te voeren.

Wat leer je?

- Je gebruikt SPIN Selling om klantgesprekken op te bouwen
- Je oefent met realistische situaties waarin je behoeften onderzoekt
- Je leert hoe je doorvraagt en echt luistert
- Je reflecteert op je aanpak en ontdekt wat je kan verbeteren

## SPIN-model

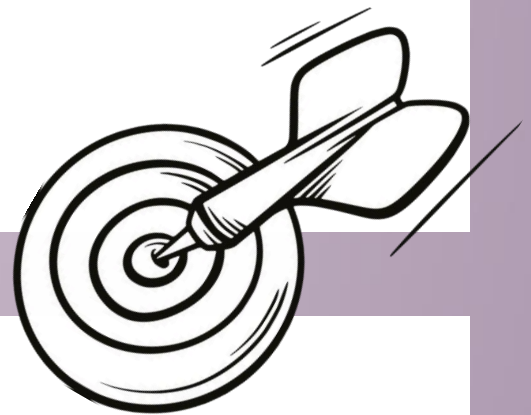
Van silmme vragen naar een passende oplossing



# PROBLEMEN OPLOSSEN MET KLANTEN

**Snel en goed omgaan met problemen zorgt voor tevreden klanten en versterkt de relatie. Hoe je reageert op een klacht of probleem maakt vaak het verschil tussen frustratie en vertrouwen.**

Oefenen met een avatar biedt de kans om in een veilige omgeving te experimenteren. Je probeert verschillende aanpakken en ervaart direct wat het effect is van jouw reactie. Zo ontdek je stap voor stap wat voor jou werkt. Met als resultaat betere klantgesprekken, meer vertrouwen en tevreden klanten.



## DE LEERIMPACT

Je leert werken met het LEARN-model. Dit model helpt je om rustig, duidelijk en empathisch problemen op te lossen.

Wat leer je?

- Je gebruikt het LEARN-model om problemen gestructureerd op te lossen
- Je oefent met realistische situaties waarin je klachten of vragen behandelt
- Je leert hoe je empathisch en oplossingsgericht reageert
- Je reflecteert op je aanpak en ontdekt wat je kan verbeteren

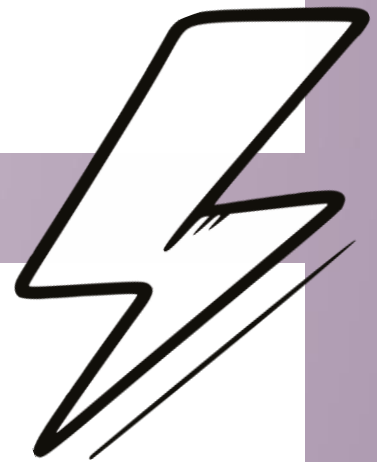


# OMGAAN MET EMOTIONELE KLANTEN

**Omggaan met emotionele klanten kan uitdagend zijn. Boosheid of frustratie kan snel oplopen en het gesprek lastig maken. Door rustig en professioneel te blijven, voorkom je escalatie en houd je het gesprek constructief.**

Oefenen met een avatar biedt de kans om in een veilige omgeving te experimenteren. Je probeert verschillende aanpakken en ervaart direct wat het effect is van jouw reactie. Zo ontdek je stap voor stap wat voor jou werkt. Met als resultaat meer grip op lastige gesprekken, minder escalatie en tevreden klanten.

## DE LEERIMPACT



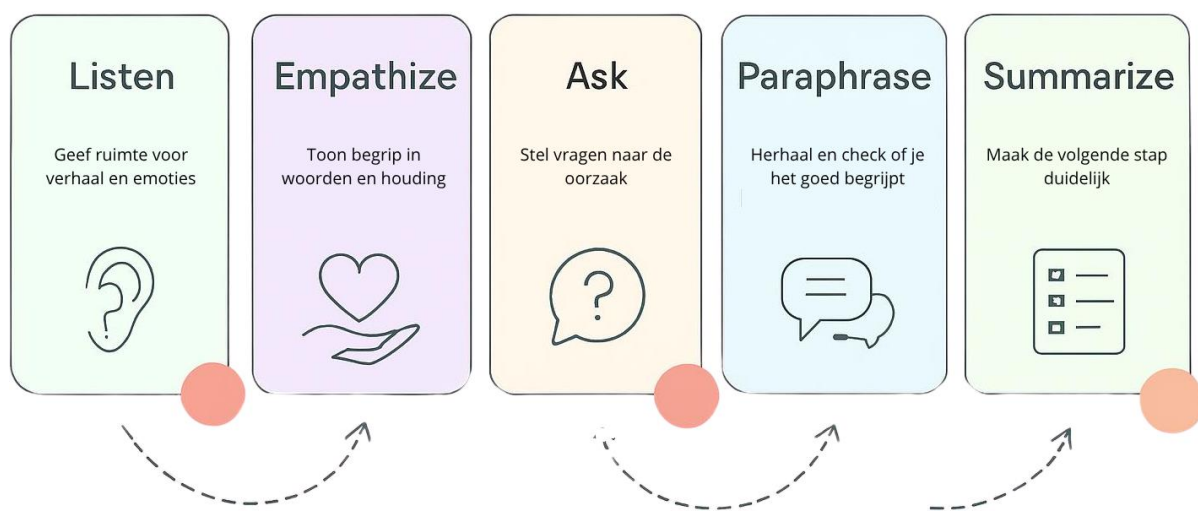
Je leert werken met het L.E.A.P.S.-model. Dit model helpt je om met empathie en structuur te reageren, ook als emoties hoog oplopen.

Wat leer je?

- Je gebruikt het L.E.A.P.S.-model om met emotionele klanten om te gaan
- Je oefent met realistische situaties waarin emoties een rol spelen
- Je leert hoe je rust bewaart en de-escalatie toepast
- Je reflecteert op je aanpak en ontdekt wat je kan verbeteren

## L.E.A.P.S.-model

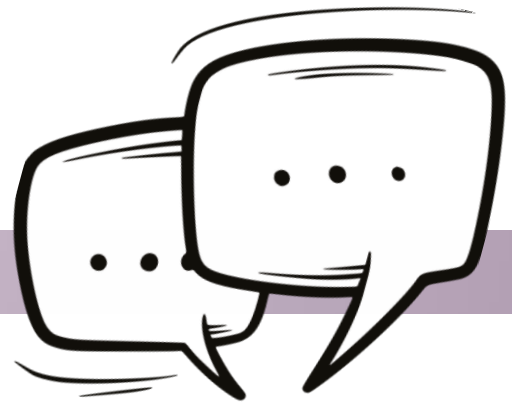
*Van luisteren naar duidelijke opvolging*



# SOLLICITATIE- GESPREKKEN VOEREN

**Goede sollicitatiegesprekken helpen je om de juiste mensen aan te nemen en sterke teams te bouwen. Een duidelijke en gestructureerde aanpak zorgt voor eerlijkere keuzes en betere beslissingen.**

Oefenen met een avatar biedt de kans om in een veilige omgeving te experimenteren. Je probeert verschillende aanpakken en ervaart direct wat het effect is van jouw reactie. Zo ontdek je stap voor stap wat voor jou werkt. Met als resultaat betere gesprekken, duidelijker inzicht in kandidaten en sterkere keuzes.

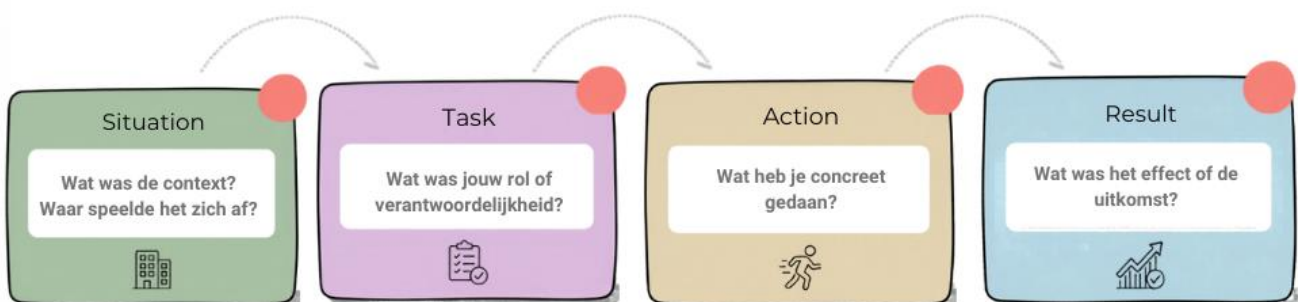


## DE LEERIMPACT

Je leert werken met de STAR-methode. Dit model helpt je om gericht vragen te stellen en gedrag, ervaring en potentie goed te beoordelen.

Wat leer je?

- Je gebruikt de STAR-methode om sollicitatiegesprekken te structureren
- Je oefent met realistische situaties waarin je kandidaten interviewt
- Je leert hoe je gericht doorvraagt op gedrag en ervaring
- Je reflecteert op je aanpak en ontdekt wat je kan verbeteren

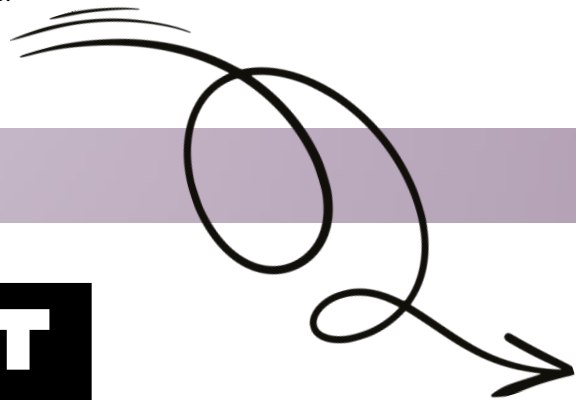


# NIEUWE MEDEWERKERS INWERKEN EN VERWACHTINGEN STELLEN

**Een goede start helpt nieuwe medewerkers om sneller op gang te komen en zich verbonden te voelen met de organisatie. Duidelijke verwachtingen zorgen voor meer vertrouwen, betrokkenheid en betere prestaties.**

Oefenen met een avatar biedt de kans om in een veilige omgeving te experimenteren. Je probeert verschillende aanpakken en ervaart direct wat het effect is van jouw reactie. Zo ontdek je stap voor stap wat voor jou werkt. Met als resultaat een betere start, duidelijkere verwachtingen en sneller inzetbare medewerkers.

## DE LEERIMPACT



Je leert werken met de 4 C's van onboarding. Dit model helpt je om nieuwe medewerkers gestructureerd en effectief te begeleiden.

Wat leer je?

- Je gebruikt de 4 C's om onboarding goed in te richten
- Je oefent met situaties waarin je nieuwe medewerkers begeleidt
- Je leert hoe je verwachtingen duidelijk maakt
- Je reflecteert op je aanpak en ontdekt wat je kan verbeteren

### 4 C's van onboarding

*van goede start naar snelle betrokkenheid*



# WIJZIGINGEN IN ARBEIDSVOORWAARDEN COMMUNICEREN

**Veranderingen in arbeidsvoorwaarden kunnen vragen of zorgen oproepen bij medewerkers. Duidelijke en open communicatie helpt om onduidelijkheid te voorkomen en vertrouwen te behouden.**

Oefenen met een avatar biedt de kans om in een veilige omgeving te experimenteren. Je probeert verschillende aanpakken en ervaart direct wat het effect is van jouw reactie. Zo ontdek je stap voor stap wat voor jou werkt. Met als resultaat meer duidelijkheid, meer begrip en betere acceptatie van veranderingen.

## DE LEERIMPACT

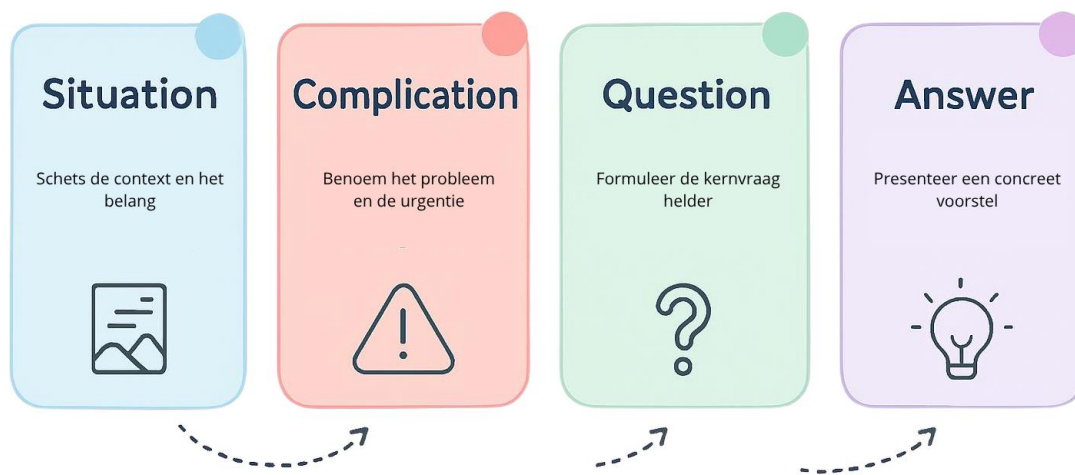
Je leert werken met het SCQA-model. Dit model helpt je om veranderingen logisch en begrijpelijk uit te leggen.

Wat leer je?

- Je gebruikt het SCQA-model om veranderingen helder te communiceren
- Je oefent met situaties waarin je beleid of wijzigingen uitlegt
- Je leert hoe je zorgen en vragen van medewerkers meeneemt
- Je reflecteert op je aanpak en ontdekt wat je kan verbeteren

## SCQA-model

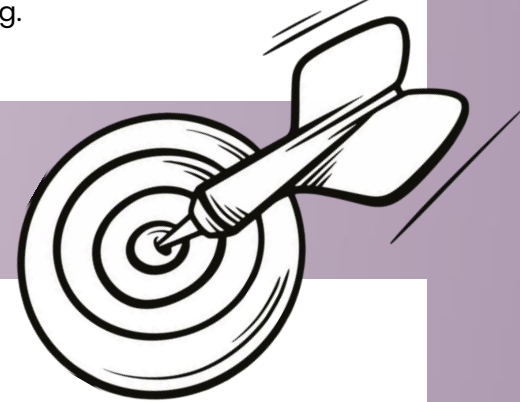
Van context naar overtuigend voorstel



# LOOPBAANMOGELIJK- HEDEN BESPREKEN

Het bespreken van loopbaanmogelijkheden helpt medewerkers om betrokken te blijven en vooruit te kijken. Door aandacht te geven aan ontwikkeling voelen medewerkers zich gezien en gemotiveerd om te groeien.

Oefenen met een avatar biedt de kans om in een veilige omgeving te experimenteren. Je oefent in een veilige omgeving, probeert verschillende aanpakken en ziet direct wat het effect is van jouw reactie. Zo ontdek je stap voor stap wat voor jou werkt. Je leert hoe je met je leidinggevende een gestructureerd gesprek kunt voeren over jouw doorontwikkeling. Met als resultaat meer richting in gesprekken en gerichte ontwikkeling.



## DE LEERIMPACT

Je leert werken met het GROW-model. Dit model helpt je om gesprekken over ontwikkeling en doorgroeien gestructureerd te voeren.

Wat leer je?

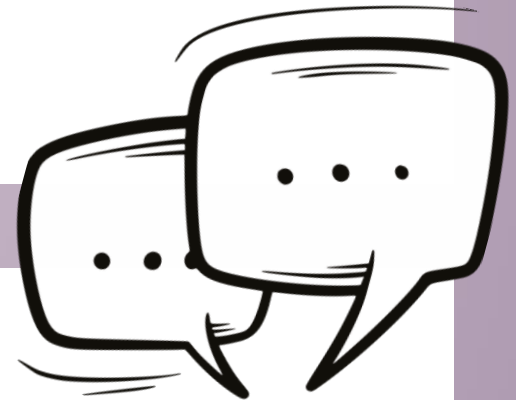
- Je gebruikt het GROW-model om loopbaangesprekken op te bouwen
- Je oefent met situaties waarin je doorgroeimogelijkheden bespreekt
- Je leert hoe je ambities en kansen inzichtelijk maakt
- Je reflecteert op je aanpak en ontdekt wat je kan verbeteren



# VERZOEKEN BESPREKEN (BIJVOORBEELD PROMOTIE)

**Gesprekken over promotie of doorgroeien kunnen spannend zijn. Je wilt recht doen aan de ambitie van de medewerker én rekening houden met de organisatie. Duidelijke criteria en een onderbouwd gesprek helpen om eerlijk en transparant te blijven.**

Oefenen met een avatar biedt de kans om in een veilige omgeving te experimenteren. Je probeert verschillende aanpakken en ervaart direct wat het effect is van jouw reactie. Zo ontdek je stap voor stap wat voor jou werkt. Met als resultaat eerlijkere gesprekken, duidelijke verwachtingen en beter onderbouwde besluiten.

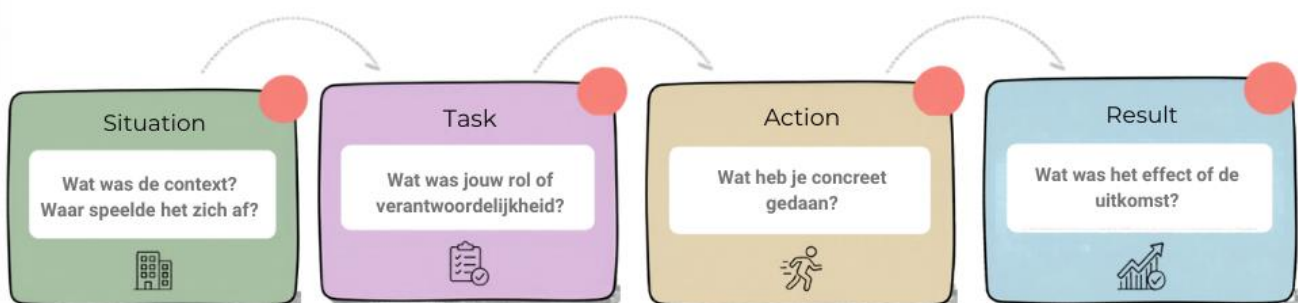


## DE LEERIMPACT

Je leert werken met de STAR-methode. Dit model helpt je om prestaties en ontwikkeling gestructureerd en objectief te bespreken.

Wat leer je?

- Je gebruikt de STAR-methode om verzoeken en promoties te bespreken
- Je oefent met situaties waarin je ambities en prestaties beoordeelt
- Je leert hoe je objectief en onderbouwd het gesprek voert
- Je reflecteert op je aanpak en ontdekt wat je kan verbeteren



# SALARISGESPREKKEN VOEREN

Salarisgesprekken kunnen gevoelig zijn. Je wilt eerlijk en duidelijk zijn, maar ook rekening houden met verwachtingen en belangen. Een goed opgebouwd gesprek helpt om transparantie en vertrouwen te vergroten.

Oefenen met een avatar biedt de kans om in een veilige omgeving te experimenteren. Je probeert verschillende aanpakken en ervaart direct wat het effect is van jouw reactie. Zo ontdek je stap voor stap wat voor jou werkt. Met als resultaat duidelijkere gesprekken, eerlijke afspraken en meer vertrouwen in de uitkomst.



## DE LEERIMPACT

Je leert werken met de Harvard-principes voor onderhandelen. Dit model helpt je om op een respectvolle en evenwichtige manier tot afspraken te komen.

Wat leer je?

- Je gebruikt de Harvard-principes om salarissgesprekken te voeren
- Je oefent met realistische situaties waarin je onderhandelt over beloning
- Je leert hoe je objectief en transparant blijft
- Je reflecteert op je aanpak en ontdekt wat je kan verbeteren

## Harvard-model

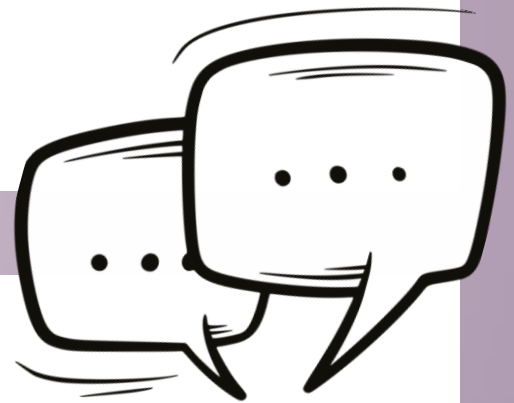
### Principled negotiation



# FREQUENT VERZUIM BESPREKEN

**Frequent verzuim bespreken kan gevoelig zijn. Je wilt het onderwerp bespreekbaar maken, zonder de relatie te schaden. Door het gesprek op tijd te voeren, krijg je beter inzicht in wat er speelt en voorkom je dat problemen groter worden.**

Oefenen met een avatar biedt de kans om in een veilige omgeving te experimenteren. Je probeert verschillende aanpakken en ervaart direct wat het effect is van jouw reactie. Zo ontdek je stap voor stap wat voor jou werkt. Je leert hoe je een gesprek gestructureerd en oplossingsgericht kunt voeren. Met als resultaat meer openheid, betere ondersteuning en minder verzuim op de lange termijn.



## DE LEERIMPACT

Je leert werken met het CLEAR-model. Dit model helpt je om het gesprek gestructureerd, betrokken en oplossingsgericht te voeren.

Wat leer je?

- Je gebruikt het CLEAR-model om verzuimgesprekken te voeren
- Je oefent met realistische situaties waarin je verzuim bespreekt
- Je leert hoe je betrokken en duidelijk communiceert
- Je reflecteert op je aanpak en ontdekt wat je kan verbeteren

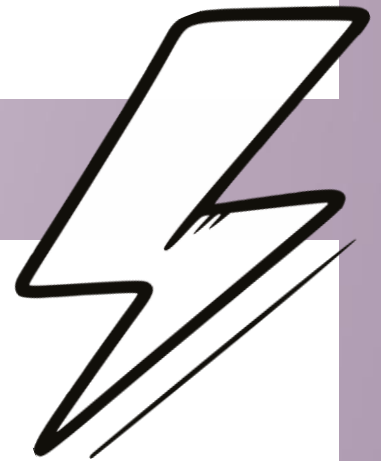


# MISDRAGINGEN BESPREKEN

**Wangedrag bespreken is lastig, maar nodig om veiligheid, cultuur en duidelijke grenzen te bewaken. Door op een eerlijke en duidelijke manier te handelen, zorg je voor duidelijkheid én respect voor de medewerker.**

Oefenen met een avatar biedt de kans om in een veilige omgeving te experimenteren. Je probeert verschillende aanpakken en ervaart direct wat het effect is van jouw reactie. Zo ontdek je stap voor stap wat voor jou werkt. Je leert hoe je op consistente en zorgvuldige manier kunt optreden bij ongewenst gedrag. Met als resultaat duidelijke grenzen, eerlijke gesprekken en een veilige werkomgeving.

## DE LEERIMPACT



Je leert werken met het model van stapsgewijze discipline. Dit model helpt je om op een consistente en zorgvuldige manier op te treden bij ongewenst gedrag.

Wat leer je?

- Je gebruikt het model van stapsgewijze discipline om gedrag te bespreken
- Je oefent met realistische situaties waarin je grenzen stelt
- Je leert hoe je duidelijk en respectvol communiceert
- Je reflecteert op je aanpak en ontdekt wat je kan verbeteren

## Stapsgewijze discipline

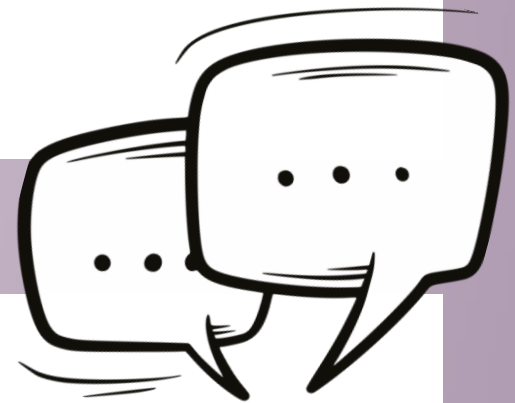
Duidelijk handelen met zorg en consistentie



# VERBETERGESPREKKEN VOEREN

Verbetergesprekken voeren kan lastig zijn. Je wilt duidelijk zijn over wat beter moet, maar ook de ander helpen om te groeien. Een goed gesprek geeft medewerkers de kans om zich te verbeteren en helpt om verwachtingen helder te maken.

Oefenen met een avatar biedt de kans om in een veilige omgeving te experimenteren. Je probeert verschillende aanpakken en ervaart direct wat het effect is van jouw reactie. Zo ontdek je stap voor stap wat voor jou werkt. Met als resultaat duidelijkere afspraken, meer eigenaarschap bij medewerkers en zichtbare groei.



## DE LEERIMPACT

Je leert werken met het GROW-model. Dit model helpt je om gesprekken te richten op ontwikkeling en concrete verbetering.

Wat leer je?

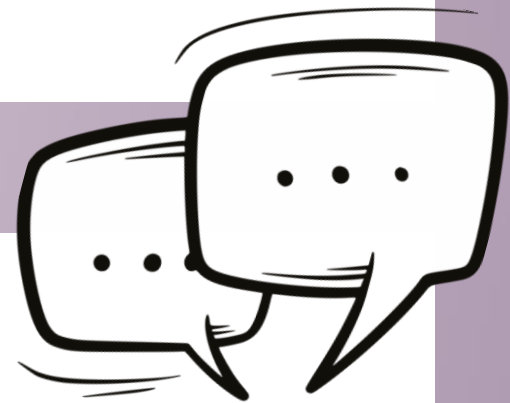
- Je gebruikt het GROW-model om verbetergesprekken te voeren
- Je oefent met realistische situaties waarin je prestaties bespreekt
- Je leert hoe je duidelijk én ondersteunend communiceert
- Je reflecteert op je aanpak en ontdekt wat je kan verbeteren



# EXITGESPREKKEN VOEREN

Exitgesprekken helpen je om waardevolle inzichten op te halen en de samenwerking netjes af te ronden. Door goed te luisteren, krijg je beter zicht op wat goed ging en wat beter kan binnen de organisatie.

Oefenen met een avatar biedt de kans om in een veilige omgeving te experimenteren. Je probeert verschillende aanpakken en ervaart direct wat het effect is van jouw reactie. Zo ontdek je stap voor stap wat voor jou werkt. Met als resultaat waardevolle inzichten, betere verbeterpunten en een positieve afsluiting van de samenwerking.



## DE LEERIMPACT

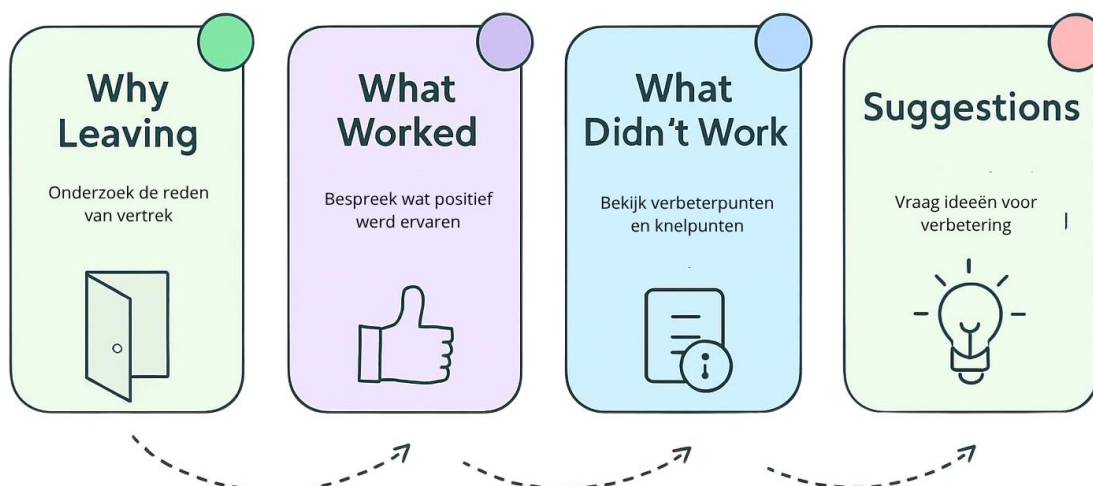
Je leert werken met het Stay/Exit Interview Framework. Dit model helpt je om het gesprek gestructureerd en respectvol te voeren.

Wat leer je?

- Je gebruikt het Stay/Exit Framework om exitgesprekken te voeren
- Je oefent met realistische situaties waarin je feedback ophaalt
- Je leert hoe je open en respectvolle gesprekken voert
- Je reflecteert op je aanpak en ontdekt wat je kan verbeteren

## Stay/Exit Interview Framework

Leren van vertrek en behouden wat werkt



**NEW  
HEROES  
ACADEMY**

**MEER  
WETEN?**



Website →

