

Voorbeelden vragen tijdens een sollicitatiegesprek



Aanpassingsvermogen

- In één van je vorige banen heb je vast wel te maken gehad met wijzigingen in het beleid. Hoe ben je daarmee omgegaan?
- De organisaties waar je hebt gewerkt kenden vast cultuurverschillen. Heb je naar aanleiding daarvan je opstelling veranderd? Hoe?
- Je bent regelmatig van baan veranderd. In welke baan heeft het inwerken je het minste moeite gekost en waarom? In welke baan het meest en waarom?
- Kun je een verandering in de organisatie waar je voorheen werkte aangeven waar je in eerste instantie niet achterstond? Op welke manier heb je je toch bij deze verandering neergelegd?
- Wat is je reactie als er onverwacht een beroep op je wordt gedaan, bijvoorbeeld voor een spoedklus? Geef eens een voorbeeld van zo'n situatie die zich in het verleden heeft voorgedaan.

Accuraat

- Wat doe je om fouten te vermijden in je werk? Geef een voorbeeld.
- Beschrijf een situatie waarin de planning uitliep omdat je je werk grondiger wilde controleren. Leidde dat tot problemen? Hoe vaak is dat voorgekomen?
- Wanneer heb je voor het laatst een fout gemaakt in je werk? Hoe heb je toen gehandeld?
- Wat heb je gedaan toen je een rapport in grote lijnen af had en er grote tijdsdruk was om het naar de klant te sturen?
- Welke eisen stel je aan je jezelf en aan het werk dat je doet? Geef daarvan een voorbeeld. Lukt het je om altijd aan die eisen te voldoen? Wat doe je als je dat niet lukt?

Adviseren

- Wanneer heb je voor het laatst een advies opgesteld? Hoe ben je te werk gegaan om tot het advies te komen? Wat heeft de opdrachtgever met je advies gedaan?
- Is het wel eens voorgekomen dat een probleem een andere oorzaak had dan je aanvankelijk dacht? Hoe ben je daar achter gekomen?
- Kun je goed luisteren? Waaruit blijkt dat?
- Geef een voorbeeld van een situatie waarin je belang hebt gehecht aan non-verbale signalen van je gesprekspartner. Wat heb je daarmee gedaan?
- Wat heb je in het verleden gedaan om ervoor te zorgen dat je advies daadwerkelijk werd uitgevoerd?

Afstand bewaren

- Geef een voorbeeld van een situatie waarin je je grenzen actief in de gaten hebt gehouden. Waarom was dat nodig? Hoe zorg je ervoor dat je de problemen van het werk niet mee naar huis neemt? Geef twee voorbeelden.
- Heb je je wel eens laten meeslepen door het verhaal of de problematiek van een cliënt? Heeft dat je advies of handelen rondom die cliënt beïnvloed? Wat heb je in het vervolg anders gedaan?
- Welke concrete stappen neem je om de werkdruk binnen de perken te houden?

- Heb je wel eens te maken gehad met agressie? Wat heb je gedaan om de situatie te redden?

Ambitieuus

- Wat zijn je plannen voor je loopbaan? Wat wil je over vijf jaar bereikt hebben? Wat over tien jaar? Hoe past de functie waar je nu op solliciteert in deze plannen?
- Hoe belangrijk vind je positie en status? Wil je een voorbeeld noemen waaruit dat blijkt?
- Welke ideeën had je over je carrière toen je pas van school kwam?
- Wat heb je gedaan om je studie succesvol af te ronden?
- Wat heb je gedaan om een interne promotie te krijgen bij je vorige werkgever?

Analyseren

- Geef een voorbeeld van een situatie waarin een probleem meerdere oorzaken had. Hoe ben je daar achter gekomen?
- Wat zie je als hoofdoorzaak van het probleem dat wij met de toeleveranciers (of iets anders) hebben?
- Wanneer heb je voor het laatst een advies opgesteld? Hoe ben je te werk gegaan om het daadwerkelijke probleem te achterhalen?
- Geef een voorbeeld van een situatie waarin je iets als te vanzelfsprekend hebt aangenomen. Hoe kwam dat? Wat heb je gedaan om dat in het vervolg te voorkomen?
- Geef een voorbeeld van een situatie waarin je grondig te werk bent gegaan. Wat had dat tot gevolg?

Anticiperen

- Welke ontwikkelingen zie je als belangrijk voor de toekomst? Hoe vind je dat we daarmee om moeten gaan?
- Geef een voorbeeld waarin je een ontwikkeling op tijd aan hebt zien komen. Wat heb je toen gedaan? Wat was het resultaat?
- Beschrijf een situatie waarin je je gedrag hebt aangepast omdat je iets zag aankomen of verwachtte. Wat was het effect?
- Ben je wel eens te laat geweest met het signaleren van een ontwikkeling of een trend? Wat heb je daarna gedaan om herhaling te voorkomen?
- Geef een voorbeeld van een situatie hoe je kennis over het verleden hebt gebruikt voor het anticiperen op de toekomst. Had het het gewenste effect?

Argumenteren

- Geef een voorbeeld van een situatie waarin je iemand succesvol hebt overtuigd van je gelijk, ook al leek dat in eerste instantie lastig. Waarom lukte het?
- Heb je wel eens een overtuigend rapport geschreven? Hoe ben je te werk gegaan?
- Zijn er argumenten waaraan je een hekel hebt of die je zwak vindt als de ander die gebruikt? Geef een paar voorbeelden.
- Geef een voorbeeld van een onderhandelings situatie waaraan je hebt deelgenomen. Welke argumenten heb je gebruikt om je zaak te bepleiten?
- Heb je jezelf wel eens betrap op een foute redenering? Geef een voorbeeld.

Assertief

- Wanneer ben je het voor het laatst oneens geweest met een beslissing die binnen jouw afdeling of organisatie werd genomen? Wat voor acties heb je toen ondernomen?
- Heb je wel eens een opdracht uit moeten voeren die je niet zag zitten? Wat heb je toen gedaan?
- Ben je in jouw ogen wel eens te direct uit de hoek gekomen? Wat was daarvan het resultaat? Hoe heb je de situatie opgelost?
- Kun je een voorbeeld geven van een situatie waarin je werd gekwetst, beschuldigd of neerbuigend werd behandeld of waarin je grenzen werden overschreden. Hoe heb je daarop gereageerd? Wat had je anders kunnen of willen doen?
- Je hebt in een van je vorige banen vast wel eens te maken gehad met negatieve feedback. Wat was de inhoud van de feedback en wat was je reactie?

Beïnvloeden

- Geef eens een voorbeeld van een situatie waarin je je standpunt moest verdedigen en anderen moest zien te overtuigen. Vertel hoe je dat deed. Wat was het resultaat?
- Beschrijf een situatie waarin je een ogenschijnlijk tegenstrijdig belang tot een gezamenlijk belang hebt gemaakt. Wat was de reactie?
- Pas je wel eens je gedrag aan aan degene die je tegenover je hebt om die ander tot iets te bewegen? Geef een concreet voorbeeld.
- Geef een voorbeeld hoe je je mensenkennis hebt gebruikt om iemand te beïnvloeden of te overtuigen.
- Wat heb je gedaan om weerstand bij je cliënt te overwinnen? Wat was het resultaat?

Besluitvaardig

- Wat is de afgelopen tijd de meest complexe beslissing geweest die je hebt genomen? Hoe is het besluitvormingsproces verlopen? Hoe goed is die beslissing uitgekapt?
- Heb je wel eens een beslissing genomen die je achteraf als onjuist hebt beschouwd? Hoe kwam dat?
- Wanneer en bij wie heb je voor het laatst advies ingewonnen toen je een besluit moest nemen? Hoe heeft de mening van anderen je besluit beïnvloed?
- Heb je wel eens een impopulaire beslissing moeten nemen? Zou je achteraf gezien anders hebben gehandeld?
- Is het wel eens voorgekomen dat je door te lang twijfelen een kans hebt laten lopen?

Commercieel inzicht

- Geef een voorbeeld van een situatie waarin je succesvol bent ingegaan op een wens van een klant en daardoor een goede verkoop hebt gerealiseerd.
- Beschrijf hoe je omgaat met nieuwe kansen die je signaleert. Geef twee concrete voorbeelden waarin dat tot commercieel succes heeft geleid.
- Heb je het wel eens gewonnen van een concurrent? Wat heb je gedaan wat die ander niet deed?
- Geef eens een voorbeeld van een situatie waarin de kosten wellicht niet zouden opwegen tegen de kansen die zich voordeden. Wat heb je toen besloten?
- Heb je wel eens een gat in de markt ontdekt? Wat heb je toen gedaan?

Conflict hanteren

- Beschrijf eens een recent zakelijk meningsverschil of een conflict. Hoe ben je daarmee omgegaan? Wat was het resultaat?
- Beschrijf eens een situatie waarin je een conflict had met iemand anders. Wat wilde je bereiken? Hoe is het tot een oplossing gekomen? Wat was jouw rol en opstelling daarin?
- Kun je een voorbeeld geven van een situatie waarin je tactvol hebt gehandeld in een conflict? Waar bestond dat tactvolle uit?
- Zijn er situaties geweest waarin je voet bij stuk hebt gehouden? Welke consequenties heeft dat voor de verhoudingen met de andere partij gehad?
- Is het bij een conflict wel eens voorgekomen dat je je hebt laten gaan? Wat ging er mis? Hoe had je het kunnen voorkomen?

Creatief

- Heb je wel eens een nieuwe werkwijze, een nieuwe dienst of een nieuw product ontwikkeld? Hoe zijn de ideeën daarvoor tot stand gekomen?
- Wanneer heb je voor het laatst een creatief idee gehad? Is dat idee bij anderen aangeslagen? Waarom wel/niet?
- Heb je te maken gehad met een probleem waarvoor oude oplossingen niet werkten? Wat voor oplossing heb je toen bedacht? Wat was daarvan het resultaat?
- Nieuwe oplossingen ontstaan vaak in een groep. Wat is jouw ervaring daarmee? Wat was jouw inbreng in een dergelijke groep?

- Kun je een voorbeeld van een situatie geven waarin jij met iets bent gekomen dat heel anders was dan de ideeën van anderen? Hoe ging dat en wat is er van jouw idee geworden?

Delegeren

- Wat heb je de afgelopen tijd aan anderen overgelaten? Hoe reageerden zij daarop? Wat waren je overwegingen?
- Noem eens een situatie waarbij je het lastig vond zaken uit handen te geven. Waarom was dat zo?
- Hoe zorg je ervoor dat je werk op een overzichtelijke manier overdraagt?
- Heb je wel eens moeten ingrijpen bij een taak die je had gedelegeerd? Hoe heb je dat aangepakt? Wat was de reactie van de betrokken medewerker?
- Is er wel eens iets fout gegaan bij een taak die je had gedelegeerd? Wat vond je daarvan en wat heb je toen gedaan?

Didactische vaardigheden

- Wat is het leukste compliment dat je wel eens hebt gehad van een leerling of student?
- Geef een voorbeeld van een situatie waarin je een vastgelopen student weer op gang hebt geholpen.
- Beschrijf een situatie waarin de ene stijl van didactiek niet werkte en de andere wel. Hoe kwam je daar achter en hoe ging je daarmee om?
- Hoe kom je erachter wat een leerling nodig heeft? Geef eens een voorbeeld van een concrete situatie.
- Met welke groepen werk je het liefst? Met welke het minst graag? Waarom? Wat zijn in het oog lopende resultaten die je met dergelijke groepen in het verleden hebt bereikt? Hoe heb je dat gedaan?

Discipline

- Ben je gedisciplineerd? Waar blijkt dat uit?
- Geef een voorbeeld van een situatie waarin je jezelf bepaalde regels hebt opgelegd. Hoe zorgde je ervoor dat je die regels ook naleefde? Wat waren de moeilijkheden daarbij?
- Heb je wel eens een doel bereikt door een grote mate van discipline aan de dag te leggen? Wat voor doel was dat en wat heb je moeten doen en laten om dat doel te bereiken?
- Geef een voorbeeld van een situatie waarin je te maken kreeg met 'afpraak is afspraak', ook al was die afspraak lastig na te komen. Hoe heb je gehandeld in dat geval?
- Ben je wel eens geconfronteerd met opgelegde taken die je moest uitvoeren en die je eigen plannen in de war stuurden? Beschrijf hoe je daarmee bent omgegaan.

Discussiëren

- Geef een voorbeeld van een situatie waarin je succesvol hebt deelgenomen aan een discussie. Wat was jouw rol en waarom was de discussie voor jou succesvol?
- Beschrijf een situatie waarin je moeite moest doen om je in een discussie niet te laten meeslepen door emoties of persoonlijke belangen. Hoe kwam dat? Wat zou je de volgende keer anders doen?
- Zijn er argumenten waaraan je een hekel hebt of die je zwak vindt als de ander die in een discussie gebruikt? Geef een paar voorbeelden.
- Geef een voorbeeld van een situatie waarin jij een discussie wilde winnen, maar inzag dat het standpunt van de ander houdbaar was. Wat heb je gedaan of gezegd?
- Geef een voorbeeld van een formulering die je wel eens gebruikt als je het ergens faliekant mee oneens bent.

Diversiteit hanteren

- Beschrijf een situatie waarin je te maken had met heel verschillende mensen. Hoe ben je daarmee omgegaan? Wat was jouw rol?

- Geef een voorbeeld van een situatie waarin je hebt samengewerkt met iemand met een totaal andere achtergrond dan jij. Hoe verliep de samenwerking? Wat heb je gedaan om de ander ruimte te geven?
- Heb je jezelf wel eens betrappt op een vooroordeel over een collega met een andere achtergrond? Wat heb je gedaan om dat vooroordeel weg te nemen?
- Ben je wel eens op de bres gesprongen voor mensen die anders in het leven staan dan de meeste mensen? Wat heb je gedaan? Met welk resultaat?
- Welke mogelijkheden zie je voor onze organisatie om mensen te benaderen uit andere culturen? Welke ervaring heb je hiermee?

Doelen stellen

- Beschrijf een situatie waarin je jezelf een moeilijk te behalen doel hebt gesteld. Wat was het doel en welke moeilijkheden had je om het te bereiken?
- Is het wel eens voorgekomen dat je je doel niet dreigde te halen omdat je te lang twijfelde over een beslissing? Waarom gebeurde dat?
- Wat doe je om een doel te bereiken? Geef een voorbeeld.
- Beschrijf een situatie waarin je prioriteiten moest stellen. Welke gevolgen had dat voor doelen die je moest of wilde bereiken?
- Wat voor doel heb je jezelf gesteld ten aanzien van je carrière? Hoe ga je dat doel verwezenlijken? Wat heb je daar tot nu toe voor gedaan?

Doorvragen

- Geef een voorbeeld van een situatie waarin je doorgevraagd hebt en daardoor tot een andere conclusie kwam dan aanvankelijk.
- Beschrijf een situatie waarin je het gevoel had dat je gesprekspartner iets anders zei dan hij/zij eigenlijk bedoelde. Wat heb je gedaan?
- Wat doe je als je een vaag antwoord van iemand krijgt? Geef een voorbeeld van een concreet voorval.
- Is het wel eens voorgekomen dat je een ander in verlegenheid hebt gebracht door je vragen? Beschrijf de situatie. Wat zou je in het vervolg anders doen?
- Kun je goed luisteren? Waar blijkt dat uit?

Doorzettingsvermogen

- Kun je een situatie beschrijven waarin het moeilijk was het doel te bereiken maar waarbij je toch hebt doorgezet? Wat waren je drijfveren? Welke eisen heb je jezelf gesteld?
- Beschrijf eens een situatie waarin je het moeilijk vond door te zetten. Waar lag dat aan?
- Wat is in je loopbaan je grootste tegenslag geweest? Hoe heb je ervoor gezorgd om gemotiveerd te blijven?
- Wat waren de redenen dat je je opleiding niet hebt afgemaakt? Wat zou je achteraf bezien anders aangepakt hebben?
- Heb je wel eens meegemaakt dat er negatief op een idee of plan van je werd gereageerd, terwijl jij vond dat het een goed idee/plan was? Wat heb je toen gedaan?

Draagvlak creëren

- Beschrijf wat je hebt ondernomen om ervoor te zorgen dat je plan daadwerkelijk zou worden uitgevoerd.
- Heb je wel eens te maken gehad met weerstand tegen een plan of besluit? Wat heb je gedaan om die weg te nemen?
- Je hebt in je vorige baan een voorstel gedaan voor verandering. Welke partijen heb je betrokken bij het voorbereiden van het voorstel?
- Is een plan van jou wel eens in een la beland, zonder dat er iets mee gebeurd is? Wat was daarvan de oorzaak? Wat zou je de volgende keer anders doen?
- Beschrijf een situatie waarin je moeite hebt gedaan om mensen zich gehoord te laten voelen. Welke gevolgen had dat voor je plan?

Durf

- Geef eens een voorbeeld van een situatie waarin je een risico bent aangegaan. Wat was het risico? Hoe heeft de situatie uitgepakt? Zou je het de volgende keer weer zo doen?

- Op welk terrein heb je wel eens een beslissing genomen waarvoor je eigenlijk te weinig informatie of kennis bezat? Wat had er mis kunnen gaan? Waarom heb je die beslissing toch genomen?
- Doe je wel eens iets dat anderen niet durven? Geef eens een voorbeeld van een recente situatie waarin dat zo was. Waarom durfde jij wel en zij niet?
- Wat zijn je afwegingen geweest bij een recente situatie waarin je een risico hebt genomen?
- Kun je een voorbeeld noemen van een situatie waarin je een beslissing hebt genomen die strikt genomen niet onder jouw bevoegdheden viel? Waarom heb je die beslissing genomen en hoe heeft het uitgepakt?

Empathie

- Heb je wel eens een gesprek gevoerd waarbij je cliënt emotioneel reageerde? Hoe heb je toen gehandeld?
- Heb je wel eens een slechtnieuwsgesprek gevoerd? Hoe verliep dat?
- Wanneer heb je voor het laatst een medewerker feedback gegeven? Hoe heb je dat aangepakt? Hoe reageerde die persoon?
- Beschrijf eens een situatie waarin je te maken had met een gefrustreerde klant. Wat heb je gedaan om deze persoon te kalmeren? Wat was de reden dat deze klant zo boos of gefrustreerd was?
- Geef eens een voorbeeld van een situatie waarin je te maken had met een non-verbale boodschap die afweek van de verbale boodschap.

Energiek

- Heb je een bepaald moment van de dag waarop je het meest actief bent en de beste prestatie levert?
- Hoe werk je na ziekte of vakantie een werkvoorraad weg?
- Heb je onlangs nog extra lange werkdagen gemaakt? Wat was daarvoor de reden?
- Neem je wel eens werk over van collega's? Beschrijf eens een situatie waarin dat nodig was. Hoe heb je dat gecombineerd met je eigen werkzaamheden?
- In welke dingen ben je naast je werk actief? Hoeveel tijd besteed je daar per week aan?

Feedback geven

- Beschrijf eens een situatie waarin je feedback hebt gegeven over een fout die een ander had gemaakt. Wat hebt je gezegd en wat was de reactie van de ander?
- Geef een voorbeeld van een situatie waarin jouw feedback niet het gewenste resultaat had. Wat heb jij gezegd en hoe reageerde de ander? Wat had je anders kunnen doen?
- Beschrijf een situatie waarin je geen feedback hebt gegeven terwijl dit wel beter was geweest. Wat hield je tegen?
- Wat doe je als je het gevoel hebt dat je gesprekspartner je niet goed begrijpt of in de verdediging schiet? Beschrijf een situatie waarin dat voorgekomen is.
- Geef ons eens feedback op de manier waarop wij dit gesprek voeren. Wat vind je er goed aan en wat kan volgens jou beter?

Feedback ontvangen

- Beschrijf eens een situatie waarin je feedback hebt gekregen over een fout die je had gemaakt. Hoe heb je gereageerd?
- Wat is de laatste feedback die je van je leidinggevende hebt gekregen? En van je collega's? Hoe heb je gereageerd?
- Wat was de leukste feedback die je ooit hebt gekregen? Hoe heb je daarop gereageerd?
- Geef een voorbeeld van wat je gedaan hebt met feedback die je van een klant hebt ontvangen. Wat heb je die klant daarvan laten weten?
- Bereid je voor op de volgende situatie: de sollicitatiecommissie geeft jou feedback op hoe je tot dat moment het gesprek hebt gevoerd. Ze vragen je erop te reageren. Wat ga je zeggen?

Flexibel

- Heb je onlangs werkzaamheden gedaan die buiten je functieprofiel vielen? Waarom deed je dat? Hoe vond je het?

- Beschrijf een situatie waarbij je van je plan moest afwijken. Wat voor problemen deden zich daarbij voor?
- Werk je wel eens op afwijkende werktijden? Vind je dat vervelend?
- Beschrijf een situatie waarin je jezelf hebt opgeworpen om een klus te klaren die op de gewone weg niet af zou komen. Hoe heb je die situatie ervaren?
- Pas je je makkelijk aan veranderingen aan? Waaruit blijkt dat?

Gespreksvaardigheden

- Heb je onlangs diepgaande gesprekken met medewerkers gevoerd? Welke? Hoe heb je die gesprekken voorbereid? Wat verliep er goed in de gesprekken en wat kon beter?
- Beschrijf een situatie waarin je iemand negatieve feedback moest geven. Hoe heb je dat aangepakt? Hoe reageerde de ander?
- Beschrijf een situatie waarin je iemand positieve feedback moest geven. Wat heb je gezegd? Hoe reageerde de ander?
- Vind je dat je goed kunt luisteren? Waar blijkt dat uit?
- Hoe vind je dat dit gesprek verloopt? Wat vind je goed en wat zou jij anders doen als jij aan de andere kant van de tafel zat?

Initiatief

- Ben je initiatiefrijk? Geef een paar voorbeelden waaruit dat blijkt.
- Kun je een situatie beschrijven waarin je actie hebt ondernomen terwijl dat eigenlijk een taak was van iemand anders in de organisatie? Wat waren je redenen om dat te doen?
- Wat stoort je in je huidige functie het meest? Wat heb je eraan gedaan om daar verandering in te brengen?
- Wat heb je gedaan om in je baan promotie te maken?
- Heb je binnen of buiten je werk wel eens iets substantieels georganiseerd? Hoe heb je dat aangepakt? Hoe heb je anderen daarbij betrokken? Wat voor problemen kwam je tegen?

Inlevingsvermogen/sensitiviteit

- Kun je een voorbeeld geven van een situatie waarin je rekening hebt gehouden met de gevoelens van een ander? Wat had dat voor consequenties voor je eigen plan of doel?
- Geef eens een beschrijving van hoe je te werk gaat als je iemand slecht nieuws moet brengen. Hoe reageer je als de ander emotioneel reageert? Geef eens een voorbeeld.
- Heb je wel eens iets gedaan voor een collega van wie je wist dat die het moeilijk had? Wat precies?
- Beschrijf een situatie waarin je een agressieve of lastige klant tot rede moest brengen. Snapte je waarom die klant boos was of lastig gedrag vertoonde?
- Heb je wel eens iets gedaan of een beslissing genomen waar je collega's moeite mee hadden? Hoe heb je gehandeld in die situatie om de gemoederen te kalmeren?

Innovativiteit

- Geef eens een voorbeeld van een innovatie die het gevolg was van jouw initiatief. Hoe heb je anderen ervan overtuigd dat je innovatie goed was?
- Hoe blijf je op de hoogte van ontwikkelingen binnen het vakgebied? Welke ontwikkelingen hebben volgens jou de toekomst?
- Heb je wel eens een creatieve oplossing bedacht in een situatie waarin de gangbare oplossingen niet werkten? Hoe was de reactie op je oplossing? Is de implementatie ervan geslaagd?
- Wat zie je voor onze organisatie voor mogelijkheden aan nieuwe producten of diensten?
- Veranderingen in organisaties gaan meestal niet snel en gemakkelijk. Hoe ga je daarmee om als zich kansen in de markt voordoen die volgens jou gepakt moeten worden?

Integriteit

- Heb je in je werk wel eens je principes moeten loslaten? Waarom gebeurde dat? Waar ligt voor jou de grens?
- Beschrijf een situatie waarin je anderen op hun gedrag hebt aangesproken omdat dat niet strookte met jouw principes. Hoe heb je dat aangepakt en wat was het resultaat?
- Is het de afgelopen tijd voorgekomen dat je een afspraak niet na kon komen? Hoe heb je toen gehandeld? Hoe reageerde(n) degene(n) met wie je de afspraak had?
- Is het in het verleden voorgekomen dat er beleidsbeslissingen werden genomen waar je je niet mee kon verenigen? Wat heb je toen gedaan?
- Vind je dat je verantwoording schuldig bent aan de buitenwereld over het werk dat je doet of de doelstellingen van het bedrijf waar je werkt? Hoe ga je daarmee om?

Klantgericht

- Beschrijf een situatie waarin je meer service verleend hebt dan strikt genomen van je gevraagd werd. Waarom deed je dat? Hoe reageerde de klant?
- Je hebt vast wel te maken gehad met lastige of onredelijke klanten. Geef een voorbeeld van een situatie die je hebt meegemaakt. Hoe heb je gehandeld? Wat was het resultaat? Wat zou je de volgende keer anders doen?
- Met welke klant heb je de beste relatie? Hoe is die relatie tot stand gekomen? Wat was daarbij jouw inbreng?
- Wat doe je om op de hoogte te zijn van klantwensen? Heb je wel eens gezorgd voor aanpassingen in het aanbod of de dienstverlening omwille van die klantwensen?
- Kun je een situatie beschrijven waarin je een klant hebt geholpen zijn wensen beter te definiëren? Hoe heb je dat aangepakt? Wat vond de klant daarvan?

Kritisch denken

- Geef een voorbeeld van een situatie waarin je je oordeel hebt aangepast nadat je nog eens goed had nagedacht.
- Beschrijf een voorval waarbij je de beschikbare informatie niet vertrouwde of onvoldoende vond. Wat heb je gedaan en wat waren je conclusies?
- Heb je wel eens een ander standpunt ingenomen dan je leidinggevende omdat jij betere argumenten had? Wat heb je toen gedaan?
- Geef een voorbeeld van een situatie waarin je een ander hebt overtuigd om een andere handelwijze te kiezen dan die was voorgenomen. Wat voor argumenten heb je gebruikt?
- Geef een voorbeeld van een situatie waarin je alternatieven hebt overwogen maar er uiteindelijk niet voor hebt gekozen. Beschrijf waar het om ging en hoe je tot je conclusie kwam.

Leidinggeven

- Beschrijf een situatie waarin je het lastig vond jezelf als leidinggevende op te stellen. Hoe maakte je de afweging tussen formeel en informeel gedrag?
- Geef een voorbeeld van een situatie waarin het gelukt is om bezorgdheid van een groep medewerkers weg te nemen. Hoe heb je dat aangepakt?
- Je hebt vast wel eens een beslissing moeten nemen die onaangenaam was voor een medewerker. Hoe heb je gehandeld? Wat was de reactie van de medewerker?
- Wat heb je gedaan om je afdeling succesvoller te maken?
- Beschrijf een situatie waarin je corrigerend hebt moeten optreden. Wat heb je gedaan? Met welk resultaat?

Loyaal aan organisatie

- Hoe vaak komt het voor dat je ongevraagd extra werk verricht omdat dat goed is voor de organisatie?
- Ben je wel eens geconfronteerd met regels of normen in de organisatie waar je moeite mee had? Wat heb je toen gedaan? Wat was het resultaat?
- Ben je wel eens geconfronteerd met een collega die iets onwelgevalligs zei over de organisatie tegenover een klant? Wat vond je daarvan? Wat heb je toen gedaan?
- Als je een klacht hebt over het reilen en zeilen in de organisatie, wat doe je dan?

- Als de kans kreeg een zelfde functie als waar je nu op solliciteert bij je huidige werkgever te krijgen, waar zou je dan voor kiezen? Vertrekken naar de nieuwe werkgever of bij je oude werkgever blijven?

Luisteren

- Beschrijf een situatie waarin je echt hebt doorgevraagd. Waarom deed je dat? Wat leverde het op?
- Hoe laat jij een ander merken dat je goed luistert?
- Heb je wel eens feedback gehad dat je goed of slecht luistert? Wat was de aanleiding daartoe?
- Kun je een samenvatting geven van wat we de laatste tien minuten hebben besproken?
- Beschrijf een situatie waarin je uit de manier waarop iemand iets zei opmaakte dat de realiteit anders was dan wat diegene letterlijk zei. Wat heb je toen gedaan of gezegd?

Medewerkers ontwikkelen

- Wat heb je recentelijk gedaan om ervoor te zorgen dat medewerkers konden werken aan hun persoonlijke of professionele ontwikkeling?
- Je hebt vast wel eens te maken gehad met een medewerker met motivatieproblemen. Wat heb je toen gedaan? Wat was het resultaat?
- Heb je stagiaires of trainees in je team? Wat heb je voor hen gedaan om ervoor te zorgen dat ze zich konden ontwikkelen?
- In welke situatie geef je je medewerkers feedback? Beschrijf de recentste situatie waarin je iemand feedback hebt gegeven. Hoe verliep dat?
- Waar let je op als je een team samenstelt? Geef een voorbeeld.

Mensenkennis

- Geef een voorbeeld hoe je je mensenkennis hebt gebruikt om iemand te beïnvloeden of te overtuigen.
- Beschrijf een situatie waarin je het gevoel had dat je cliënt iets anders zei dan hij/zij eigenlijk wilde zeggen. Wat was daarvan de reden? Wat heb je gedaan?
- Geef een voorbeeld van een situatie waarin je medeleven met iemand voelde. Waarom was dat? Hoe ben je daarmee omgegaan?
- Beschrijf een situatie waarin je te maken had met een lastig persoon. Waarom was die ander lastig volgens jou? Hoe heb je gehandeld?
- Geef een voorbeeld hoe je je trainingsprogramma hebt aangepast aan een speciale doelgroep. Wat was het resultaat daarvan?

Mondeling communiceren

- Geef eens een voorbeeld van een situatie waarin je je taalgebruik hebt aangepast aan je toehoorders of gesprekspartner. Was je opzet geslaagd? Hoe heb je dat gemerkt?
- Heb je wel eens feedback gekregen op je mondelinge taalvaardigheden? Op welke onderdelen? Wat heb je met de feedback gedaan?
- Wanneer heb je voor het laatst een presentatie gegeven? Waar ging die over? Hoe waren de reacties van je publiek?
- Heb je wel eens een punt gemaakt in een vergadering waardoor anderen over de streep getrokken werden voor een bepaalde beslissing? Vertel eens hoe dat verliep.
- Beschrijf een situatie waarin je bewust je toon hebt aangepast aan je gesprekspartner. Waarom deed je dat? Wat was het effect?

Motiveren

- Beschrijf hoe je recentelijk een motivatieprobleem van een medewerker hebt opgelost.
- Geef een voorbeeld van een situatie waarin je weerstand tegen een plan bij je medewerkers ontmoette. Hoe heb je ze toch weten te motiveren voor je plan?
- Beschrijf een situatie waarin je een medewerker feedback hebt gegeven om de motivatie op te krikken. Wat heb je gezegd?
- Wat heb je het afgelopen jaar gedaan om jezelf gemotiveerd te houden?

- Beschrijf wat je hebt gedaan in tijden van grote drukte om je medewerkers zo ver te krijgen dat alle werk toch gedaan werd. Was er sprake van uitval onder medewerkers? Wat zou je de volgende keer anders doen?

Netwerken

- Op welke manier besteed je aandacht aan het onderhouden van je netwerk? Geef een voorbeeld.
- Wanneer heb je voor het laatst nieuwe mensen ontmoet die je beschouwt als deel van je netwerk? Hoe heb je het contact gelegd?
- Wat doe je bij een bijeenkomst waar je niemand kent?
- Heb je wel eens gebruik gemaakt van iemand uit je netwerk om iets te bereiken? Hoe ging dat?
- Heb je wel eens iets betekend voor iemand uit je netwerk? Wat? Hoe verliepen de contacten?

Observeren

- Geef een voorbeeld van een situatie waarin je uit lichaamstaal opmaakte dat een cliënt iets anders bedoelde dan hij of zij verwoordde. Waar maakte je dat precies uit op?
- Je hebt in je werk met agressie te maken. Beschrijf hoe je in een recente agressieve situatie handelde. Wat waren de eerste signalen die je oppikte?
- In welke situatie geef je de voorkeur aan participierend observeren? Beschrijf een situatie waarin je onlangs een dergelijke observatie hebt uitgevoerd. Waren er opmerkelijke conclusies?
- Geef een voorbeeld van een situatie waarin je achteraf bezien te snel bent afgegaan op je eerste indruk. Hoe kwam dat? Wat zou je de volgende keer anders doen?
- Kun je goed observeren? Waaruit blijkt dat?

Omgaan met weerstand

- Geef een voorbeeld van een situatie waarin je weerstand tegen een plan bij je medewerkers ontmoette. Hoe heb je ze toch weten te motiveren voor je plan?
- Beschrijf een situatie waarin je andere partijen bij een plan hebt betrokken om weerstand weg te nemen. Welke partijen koos je en waarom? Wat was het resultaat?
- Geef een voorbeeld van een situatie waarin je op een succesvolle manier draagvlak hebt gecreëerd. Hoe heb je dat aangepakt?
- Wat doe je om een cliënt te overtuigen van het nut van een gedragsverandering? Beschrijf een recente, geslaagde interventie.
- Beschrijf twee verschillende technieken die je onlangs gebruikt hebt om weerstand bij anderen weg te nemen. Waarom koos je in de ene situatie voor de ene techniek en in de andere situatie voor de andere?

Omgaan met werkdruk

- Beschrijf een situatie waarin je ondanks zeer hoge werkdruk het hoofd koel hebt weten te houden. Wat deed je om dat te laten lukken?
- Geef een voorbeeld van een situatie waarin je je grenzen hebt aangegeven om te voorkomen dat de werkdruk te hoog zou worden. Hoe heb je dat gedaan en wat was de reactie?
- Geef een voorbeeld van een situatie waarin je prioriteiten moest stellen omdat de werkdruk te hoog was. Hoe deed je dat?
- Wat heb je het afgelopen jaar gedaan om de werkdruk binnen de perken te houden?
- Hoe ga je om met spannende situaties? Beschrijf een recent voorval.

Omgevingsbewustzijn

- Hoe houd je ontwikkelingen in je vakgebied bij?
- Hoe houd je ontwikkelingen in de wereld bij?
- Ben je in je werk wel eens geconfronteerd met beslissingen van de politiek (landelijk of lokaal)? Geef een recent voorbeeld. Hoe vond je dat de organisatie in dat geval moest handelen?

- Welke belangrijke externe ontwikkelingen zijn er momenteel gaande voor de organisatie waar je werkt? Wat is je visie daarop?
- Hoe denk je dat de buitenwereld aankijkt tegen deze organisatie? Zie je punten waarop het imago veranderd moet worden?

Onafhankelijkheid

- Geef een voorbeeld van een situatie waarin je anders gehandeld hebt dan anderen waarschijnlijk zouden hebben gedaan. Waarom deed je dat?
- Ben je wel eens ingegaan tegen regels, normen of tradities die ergens golden? Geef een concreet voorbeeld. Waarom deed je dat? Wat was het effect?
- Geef een voorbeeld van een situatie waarin je iets doorgezet hebt waarvan jij overtuigd was. Hoe heb je dat aangepakt? Wat was het resultaat?
- Kun je een situatie beschrijven waarin je achteraf bezien een andere, misschien onconventionelere, beslissing had moeten nemen. Waarom heb je dat niet gedaan? Hoe zou je de volgende keer handelen?
- Geef een voorbeeld van een situatie waarin je een beslissing hebt genomen die je misschien met een leidinggevende had moeten bespreken. Waarom heb je dat niet gedaan? Hoe heeft deze situatie uitgedaan?

Onderhandelen

- Geef een voorbeeld van een onderhandelings situatie waarin je tactvol hebt gehandeld. Hoe reageerde de andere partij?
- Geef een voorbeeld van een onderhandelings situatie die je lastig vond. Welke belangen had jij en welke de andere partij? Wat was het resultaat?
- Beschrijf een onderhandelings situatie waarin je tot een creatieve oplossing bent gekomen.
- Beschrijf welke rol je hebt gespeeld in een recente onderhandeling die je hebt meegemaakt. Zou je het de volgende keer weer zo doen? Waarom wel/niet?
- Wat is het beste compromis dat je ooit hebt bereikt? Hoe verliep het onderhandelingsproces?

Ondernemend

- Ben je ondernemend? Waar blijkt dat uit? Beschrijf een concrete situatie.
- Geef een voorbeeld van een situatie waarin je het initiatief hebt genomen om iets in gang te zetten.
- Beschrijf een situatie waarin je succesvol een doel hebt gerealiseerd dat je jezelf had gesteld. Hoe heb je dat aangepakt? Wat heb je ervoor gedaan en wat ervoor gelaten?
- Heb je in het verleden kansen gezien voor het bedrijf of de afdeling waar je werkte en ervoor gezorgd dat die werden opgepakt? Hoe heb je dat gedaan? Wat was het resultaat?
- Wat heb je in een bepaalde situatie gedaan om je bazen mee te krijgen voor een plan dat je had bedacht?

Oplossingsgericht

- Beschrijf hoe je te werk bent gegaan bij de oplossing van een probleem dat je in je werk bent tegengekomen. Wat was het resultaat?
- Geef een voorbeeld van een situatie waarin je voor een snelle oplossing voor een probleem hebt gekozen. Wat was je motivatie om het probleem niet eerst tot op de bodem uit te zoeken?
- Is het wel eens voorgekomen dat een probleem een andere oorzaak had dan je aanvankelijk dacht? Wat was de reden dat je dat niet eerder wist?
- Beschrijf een situatie waarin je een probleem klantgericht hebt opgelost. Wat was de reactie van de klant?
- Geef een voorbeeld waarin je achteraf bezien een probleem te grondig of juist niet grondig genoeg hebt aangepakt. Wat waren daarvoor de redenen?

Organisatiesensitiviteit

- Kun je een voorbeeld geven van een situatie waarin je gebruik hebt gemaakt van de informele organisatie om iets gedaan te krijgen? Waarom deed je dat? Wat was het resultaat?

- Beschrijf hoe je er bij het nemen van besluiten eens voor gezorgd hebt dat je de organisatie 'mee' kreeg.
- Hoe zorg je ervoor dat je op de hoogte bent van wat er speelt in de organisatie? Geef eens een voorbeeld hoe je informatie hebt laten meewegen bij het nemen van een besluit.
- In alle organisaties komen communicatieproblemen voor. Kun je er een beschrijven waar jij ervaring mee hebt? Hoe ben je met dat probleem omgegaan? Kun je aangeven waar het werkelijke probleem lag?
- Beschrijf een situatie waarin je een strikt formele weg hebt bewandeld. Waarom deed je dat? Wat was het resultaat?

Organisatietalent

- Beschrijf eens een situatie of taak waarin jij 'de spin in het web' was. Hoe verging het je? Wat deed je om het overzicht te bewaren?
- Heb je wel eens een evenement georganiseerd? Wat was jouw rol en hoe ging je dat af?
- Hoe ben je omgegaan met problemen die zich op het laatste moment voordeden? Geef een paar voorbeelden.
- Waaruit blijkt dat jij een echte doener bent en organisatietalent hebt? Beschrijf een concrete situatie.
- Geef eens een voorbeeld van hoe je ervoor gezorgd hebt dat je mensen meekreeg voor je plannen.

Overtuigen

- Geef een voorbeeld van een situatie waarin je je verhaal hebt aangepast aan je publiek of je gesprekspartner. Hoe heb je dat gedaan? Wat was het resultaat?
- Beschrijf je succesvolste verkoopgesprek ooit.
- Geef een voorbeeld van een situatie waarin je iemand succesvol hebt overtuigd van je gelijk, ook al leek dat in eerste instantie lastig. Waarom lukte het?
- Heb je wel eens een overtuigend rapport geschreven? Hoe ben je te werk gegaan?
- Zijn er argumenten waaraan je een hekel hebt of die je zwak vindt als de ander die gebruikt? Geef een paar voorbeelden.

Presenteren

- Geef een voorbeeld van een situatie waarin je je verhaal hebt aangepast aan je publiek. Hoe heb je dat gedaan? Wat was het resultaat?
- Wat doe je om mensen te enthousiasmeren of tot actie aan te zetten? Geef eens een voorbeeld van een situatie waarin je dat gedaan hebt.
- Geef een voorbeeld van een pakkende opening die je in een presentatie hebt gebruikt.
- Heb je onlangs een presentatie gegeven? Welke hulpmiddelen heb je daarbij gebruikt? Hoe heb je die ervaren?
- Geef een voorbeeld waarin je vond dat je presentatie origineel was. Hoe waren de reacties?

Probleemoplossend vermogen

- Beschrijf hoe je te werk bent gegaan bij de oplossing van een probleem dat je in je werk bent tegengekomen. Wat was het resultaat?
- Geef een voorbeeld van een situatie waarin je voor een snelle oplossing voor een probleem hebt gekozen. Wat was je motivatie om het probleem niet eerst tot op de bodem uit te zoeken?
- Is het wel eens voorgekomen dat een probleem een andere oorzaak had dan je aanvankelijk dacht? Wat was de reden dat je dat niet eerder wist?
- Beschrijf een situatie waarin je een probleem klantgericht hebt opgelost. Wat was de reactie van de klant?
- Geef een voorbeeld waarin je achteraf bezien een probleem te grondig of juist niet grondig genoeg hebt aangepakt. Wat waren daarvoor de redenen?

Reflecteren

- Wat zijn de punten waarop je jezelf het komend jaar wilt verbeteren? Hoe ben je tot die conclusie gekomen?
- Welke feedback heb je recentelijk gekregen? Wat heb je ermee gedaan?

- Beschrijf een situatie waarin je een fout hebt gemaakt. Hoe kwam dat? Wat zou je de volgende keer anders doen?
- Beschrijf een situatie in je werk die je emotioneel raakte. Hoe kwam dat? Was je reactie gepast? Zo nee, wat zou je de volgende keer anders doen?
- Hoe leer jij het best nieuwe dingen? Geef een voorbeeld van hoe je deze leerstrategie onlangs hebt toegepast. Wat was het resultaat?

Resultaatgericht

- Welke resultaten heb je het afgelopen jaar bereikt? Wat waren je aanvankelijke doelen? Waarom heb je ze wel of niet gehaald?
- Beschrijf een situatie waarin je met tegenslag te maken had. Hoe heb je ervoor gezorgd dat je toch je doel kon bereiken?
- Geef een voorbeeld van hoe je prioriteiten stelt in je werk.
- Je bent vast wel eens in tijdnood gekomen bij het uitvoeren van een opdracht. Wat heb je toen gedaan?
- Wat heb je gedaan in een situatie waarin je vond dat er niet de juiste (beleids)keuzes waren gemaakt? Wat heeft dat opgeleverd?

Samenwerken

- Geef een voorbeeld van een project of opdracht waarin je hebt samengewerkt met anderen. Hoe verliep de samenwerking? Wat was jouw rol?
- Is het wel eens voorgekomen dat het belang van een groep waarmee je werkte anders was dan jouw belang? Wat heb je toen gedaan?
- Wat doe je als je tegenwerking ervaart binnen een groep of afdeling? Geef een voorbeeld. Welke rol had jij en wat was het resultaat?
- Geef een voorbeeld van een situatie waarin je zag dat het werk van collega's zich opstapelde. Wat heb je toen gedaan? Wanneer doe je dit wel en wanneer niet?
- Geef een voorbeeld van een situatie waarin je samenwerking heel zinvol vond of juist geheel niet zinvol.

Samenwerking verbeteren

- Beschrijf hoe je de sfeer in je team hebt verbeterd de afgelopen periode.
- Geef een voorbeeld van hoe je je medewerkers hebt betrokken bij de oplossing van een probleem.
- Wat heb je gedaan om de communicatieproblemen tussen de verschillende afdelingen te helpen oplossen?
- Beschrijf een situatie waarin je je niet hebt laten meeslepen door emoties in een conflict. Wat was jouw bijdrage aan de oplossing van het conflict?
- Beschrijf een probleem in je werk waarvan je denkt dat samenwerking het probleem vormt. Wat heb je tot nu toe gedaan om dat probleem op te lossen?