



## **Portfolio aanbod Directtraining & Klikfactor**



Frauke van der Zande

Frauke@klikfactor.nl

Frauke@directtraining.nl

Mob. 06-147 843 62

[www.directtraining.nl/www.klikfactor.nl](http://www.directtraining.nl/www.klikfactor.nl)

Matthijs sterklaan 3/ 1161 VX Zwanenburg

Copyright 2019, Directtraining/ Klikfactor

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Directtraining/Klikfactor.

## Inhoud

1 op 1 coaching.....	3
Trainingen.....	3
Standaard trainingsaanbod .....	3
Tijden .....	3
1.Training Communicatiestijlen DISC .....	4
2.Training effectief omgaan met feedback .....	4
3.Succesvol klantcontact .....	5
4.Lichaamstaal: de kracht van non-verbale communicatie .....	5
5.Persoonlijk Leiderschap.....	6
6.Persoonlijke effectiviteit .....	6
7.Positief assertief communiceren.....	7
8.Vitaliteit .....	7
9.Happy Worker .....	8
10.Functioneringsgesprekken voeren .....	8
11.Coachend leiding geven .....	9
12.Geweldloos communiceren.....	10
13.Timemanagement .....	10
14.Overtuigend presenteren.....	11
15.Effectief vergaderen .....	11
16.Hospitality .....	12
17. Doelgericht zakelijk communiceren (face to face en telefonisch) .....	13
18.Servicedeskvaardigheden.....	14
19.Mindmappen & Snellezen .....	14
20.Krachtig samenwerken .....	15
21.Conflicthantering.....	16
22.Train de trainer.....	16
22.Intakevaardigheden.....	17
23.Praktisch projectmanagement .....	17
23.Commercieel klantgericht denken & handelen .....	18
24.Stress Management .....	18
25.Problem Solving & Decision Making.....	19
Maatwerktrainingen.....	19

## 1 op 1 coaching

Vanuit Klikfactor verzorgen wij de matching van 1 op 1 coachingtrajecten met aangesloten Klikfactorcoaches. Daarnaast verzorgen wij ook de matching van Klikfactortrainers voor trajecten waarvoor een specifieke expertise nodig is.

Bij Klikfactor zijn bijvoorbeeld officieel erkende mediators aangesloten. Zij verzorgen voor ons de mediation trajecten. Ook voor outplacementtrajecten hebben wij professionals in ons bestand die hier ruimschoots ervaring mee hebben.

Meer informatie over Klikfactor is te vinden op [www.klikfactor.nl](http://www.klikfactor.nl)

## Trainingen

Wij verzorgen diverse trainingen, maar ook workshops, intervisiebijeenkomsten en presentaties gericht op persoonlijke ontwikkeling, op het gebied van communicatie, gedrag, vaardigheden en kwaliteiten. Dit doen wij voor diverse opdrachtgevers in de zakelijke markt. Dit kunnen standaard trainingen zijn, maar ook maatwerktrainingen. Voor maatwerktrainingen maken wij altijd een voorstel op maat.

De trainingen zijn heel praktijkgericht opgezet. Er wordt gewerkt met casussen van de deelnemers zelf zodat het theoretisch kader direct toepasbaar is in de praktijk. Er wordt ervaringsgericht geleerd: een theoretisch kader vormt de basis voor veel doen en oefenen. De deelnemers krijgen tijdens de trainingen een persoonlijke toolkit waar zij direct in de praktijk mee aan de slag kunnen.

## Standaard trainingsaanbod

### Tijden

De standaard tijden van onze trainingen zijn:

Overdag van 9.00 tot 16.00 uur.

Avond van 17.00 tot 21.00 uur.

## 1. Training Communicatiestijlen DISC

Duur: 2 dagen of 4 avonden

Doelen:

- Je hebt inzicht in de verschillende DISC stijlen van communicatie.
- Je weet welke stijl van communiceren het beste past bij jou.
- Je weet welke kwaliteiten en valkuilen passen bij jouw stijl.
- Je weet welke kwaliteiten en valkuilen passen bij andere stijlen.
- Je leert hoe je kunt samenwerken met de verschillende stijlen.
- Je leert hoe je het beste kunt communiceren met de verschillende stijlen.

Opzet:

- Theorie DISC stijlen
- Ontdekken eigen stijl van communiceren met behulp van persoonlijk DISC profiel.
- Stijlen van anderen herkennen.
- Ontdekken wat elke stijl nodig heeft.
- Ontdekken hoe je het beste aan kunt sluiten bij andere stijlen.
- Inzetten van kwaliteiten en omgaan met valkuilen.

## 2. Training effectief omgaan met feedback

Duur: 1 dag of 2 avonden

Doelen:

- Je kunt constructieve feedback geven.
- Je kunt constructieve feedback ontvangen.
- Je weet waarom het geven van feedback belangrijk is.
- Feedback en samenwerken.
- Prestaties verhogen door eigen reflectie en feedback.

Opzet:

- Plenair casus uitwerken over het geven van constructieve feedback.
- Theorie (geweldloze communicatie): Waarom belangrijk, houding en spelregels.
- Onderscheid maken tussen oordeel of feit.
- Behoeften aangeven.
- Oefenen met de stappen van effectief feedback geven & ontvangen.
- Zelf feedback geven en ontvangen.
- Praktijkvoorbeelden.

### 3.Succesvol klantcontact

Duur: 3 dagen of 6 avonden

Doelen:

Je krijgt inzicht in wie je klanten zijn. Je leert je communicatie af te stemmen op de klant zodat er een zodanig optimaal klimaat ontstaat voor samenwerking, effectieve probleemoplossing en doeltreffende besluitvorming. Je krijgt inzicht in je persoonlijke communicatiegedragsstijl, onder positieve en negatieve omstandigheden.

Daarnaast krijg je inzicht in de communicatiegedragsstijlen van anderen, waaronder bijvoorbeeld verschillende typen (voor jou lastige) klanten en/of collega's. Daardoor ontwikkel je begrip en respect voor het gedrag van anderen, ook als deze een voorkeur hebben voor een andere gedragsstijl dan die van jezelf.

We werken tijdens de training met een methodiek die inzicht geeft hoe je vervolgens effectief kunt communiceren met de andere gedragsstijlen; om vervolgens de klantvraag optimaal te kunnen vertalen om er vervolgens weer effectief op in te kunnen spelen.

Opzet:

- Wie zijn jouw klanten?
- Vertalen van de klantvraag.
- Kerncompetenties; verschil tussen kwaliteiten en vaardigheden.
- 8 belangrijke vaardigheden om succesvol te zijn in klantcontact.
- Praktijkcases; zelf feedback geven: tips & tops.
- Levellen met verschillende klanttypen.

### 4.Lichaamstaal: de kracht van non-verbale communicatie

Duur: 1 dag of 2 avonden

Doelen:

- Je kunt lichaamstaal van een ander lezen en hierop reageren.
- Je kent je eigen lichaamstaal.
- Je kunt je lichaamstaal op verschillende momenten effectief inzetten.
- Je kunt invloed op anderen uitoefenen door je lichaamstaal.
- Spiegelen: Je weet hoe je met je lichaamstaal kunt aansluiten bij de ander.

Opzet:

- Inschatten van lichaamstaal van de ander.
- Korte presentaties met feedback over eigen lichaamstaal.
- Oefenen met lichaamstaal lezen en inzetten.
- Lage en hoge status.
- Non verbale signalen lezen.
- Spiegelen.
- Non-verbaal aansluiten bij de ander oefenen.

## 5. Persoonlijk Leiderschap

Duur: 2 dagen of 4 avonden

Doelen:

- Je leert hoe je de regie krijgt en houdt over jouw leven, zakelijk en privé.
- Je krijgt inzicht in jouw persoonlijke kwaliteitenpalet.
- Je weet welke waarden jij belangrijk vindt en waar je voor staat.
- Je weet wat je valkuilen zijn op het gebied van persoonlijke effectiviteit.
- Je leert hoe je om kunt gaan met deze valkuilen.
- Je leert hoe je balans kunt houden tussen privé en werk.

Opzet:

- Theorie: Persoonlijk leiderschap.
- Ontdekken van persoonlijke kwaliteiten.
- Ontdekken van persoonlijke waarden en missie.
- Theorie: Persoonlijke effectiviteit.
- Valkuilen; hoe ga je er effectief mee om.
- Pro-activiteit.
- Leiding nemen in werk en privé.

## 6. Persoonlijke effectiviteit

Duur: 3 dagen of 6 avonden

Doelen: zijn afhankelijk van de persoonlijke leerdoelen van de deelnemers, onder andere:

- Je luistert beter en bent alerter op de reactie van de ander.
- Je hebt meer inzicht in je eigen manier van communiceren en gedragsrepertoire en herkent dat van anderen.
- Je gaat beter om met voor jou lastige situaties.
- Je kunt je beter inleven in de ander en werkt daardoor prettiger samen.
- Je kunt op adequate wijze voor jezelf en je eigen mening opkomen.
- Je signaleert misverstanden in communicatie beter en weet deze effectief aan te pakken.

Opzet:

- Je gaat zelf aan de slag met je eigen leerpunten en aan de hand van jouw eigen input zal er in meerdere of mindere mate gebruik gemaakt worden van onderstaande thema's:
- Communicatie en gedrag in het algemeen.
- Transactionele Analyse.
- Kernkwaliteiten.
- Rationele Emotieve Analyse (RET).
- Gedragsmodellen van Leary.
- Interpersoonlijke stijlen.

## 7. Positief assertief communiceren

Duur: 2 dagen of 4 avonden

Doelen:

- Je groeit in zelfvertrouwen.
- Je kunt aangeven wat jij wilt en waar jij behoefte aan hebt.
- Je kunt vriendelijk je grenzen aangeven.
- Je kunt feedback geven en ontvangen.

Opzet:

- Theorie: Positief assertief; wat is dat?
- Ontdekken van jouw stijl en doel.
- Omgaan met belemmerende gedachten.
- Grenzen stellen.
- Staan voor wie je bent.
- Feedback geven en ontvangen.
- Oefenen met casussen uit de praktijk.

## 8. Vitaliteit

Duur: 1 dag of 2 avonden

Doelen:

- Je weet wat een gezonde levensstijl inhoud.
- Je leert hoe je invloed kunt uitoefenen op je energie en motivatie.
- Je hebt inzicht in een goede balans tussen werk en privé.
- Je weet wat je valkuilen zijn en hoe je hierop kunt anticiperen.
- Je leert over wat een gezonde levensstijl je oplevert.

Opzet:

- Theorie: Gezonde levensstijl.
- Huidige situatie onderzoeken.
- Energie vreters en gevers
- Waar heb ik invloed op?
- Wat gaat het me opleveren?
- Praktische tips.

## 9. Happy Worker

Duur: 1 dag of 2 avonden

Doelen:

- Je weet wat werkgeluk in houdt.
- Je weet wat je zelf kunt doen om je geluk in je werk te vergroten.
- Je hebt verschillende strategieën om geluk te vergroten ervaren en weet hoe je ze in kunt zetten.
- Je weet hoe jouw werkgeluk zich verhoudt tot het geluk van het team.

Opzet:

- Theorie: Positieve psychologie.
- Huidige situatie onderzoeken.
- Strategieën voor meer geluk.
- Eigen geluk vs. Teamgeluk.
- Praktijksituaties.

## 10. Functioneringsgesprekken voeren

Duur 1 dag of 2 avonden

Doelen:

- Je weet wat jouw valkuilen zijn m.b.t. het voeren van functioneringsgesprekken.
- Je weet welke structuur past bij een functioneringsgesprek.
- Je weet welke houding past bij het voeren van een functioneringsgesprek.
- Je weet wat er nodig is om een goed functioneringsgesprek te voeren.
- Je kunt op een constructieve manier feedback geven en ontvangen.
- Je kunt aansluiten bij de ander door te luisteren, samen te vatten en door te vragen.
- Je kunt omgaan met weerstand en emoties tijdens het gesprek.
- Je hebt kunnen oefenen met jouw persoonlijke leerdoelen t.a.v. het voeren van functioneringsgesprekken.

Opzet:

- Zelf analyse / leerdoelen.
- Zelf ontdekken wat werkt wel en wat niet t.a.v. een functioneringsgesprek.
- Theorie: Doel, houding, voorbereiding, gespreksstructuur, gesprekstechnieken.
- Oefenen: geven van constructieve en positieve feedback.
- Oefenen: Luisteren, samenvatten en doorvragen.
- Oefenen met acteur en eigen casus.
- Ontdekken hoe om te gaan met emoties / weerstand tijdens gesprek.
- Theorie: omgaan met emoties / weerstand.
- Oefenen van interventies bij emoties / weerstand.
- Uitdaging formuleren.



## 11.Coachend leiding geven

Duur: 2 dagen of 4 avonden

Doelen:

- Je weet wat coachend leidinggeven is.
- Je hebt handvatten hoe je een coachend gesprek kunt leiden.
- Je kent de houding van de leidinggevende als coach.
- Je kunt aansluiten bij de ander.
- Je kunt luisteren, samenvatten en doorvragen om actief naar de ander te luisteren.
- Je kunt feedback geven en confronteren.
- Je kunt het gesprek begeleiden en structureren.
- Je hebt inzicht in de verschillende stijlen van leiding geven.
- Je kent je eigen stijl.
- Je weet hoe je kunt aansluiten bij de verschillende leerstijlen van je medewerkers.
- Je weet hoe je om kunt gaan met emoties en weerstand.

Opzet:

- Theorie: Coachend leidinggeven.
- Coachgesprek voeren: Oefenen met het GROW model.
- Reflecteren: Eigen leerdoel formuleren en onderzoeken hoe beter.
- Theorie: Houding en vaardigheden van de leidinggevende als coach.
- Oefenen met de coachhouding.
- Oefenen met luisteren, samenvatten en doorvragen.
- Oefenen met contact maken.
- Confronteren en feedback geven.
- Gesprek begeleiden en structureren.
- Inleiding diverse stijlen van leidinggeven.
- Ontdekken eigen stijl.
- Herkennen en inspelen op leerstijlen van medewerkers.
- Omgaan met emoties en weerstand.
- Oefenen met eigen praktijkvoorbeelden.

## 12. Geweldloos communiceren

Duur: 1 dag of 2 avonden

Doelen:

- Je weet wat geweldloze communicatie is en waarom het belangrijk is.
- Je kunt onderscheid maken tussen oordelen en waarnemingen.
- Je kent je eigen behoeften en kunt deze communiceren.
- Je weet waar gevoelens voor dienen en hoe ze een rol spelen in de communicatie.
- Je kunt helder communiceren wat je wilt.
- Je kunt empatisch luisteren.

Opzet:

- Samen bekijken van een praktijk voorbeeld.
- Theorie: Geweldloze communicatie.
- Verschil ervaren: waarneming en oordeel.
- Inzicht in eigen behoeften en rol in de communicatie.
- Oefenen met ontdekken gevoelens en rol in de communicatie.
- Helder verzoeken: hoe doe je dat?
- Oefenen met eigen praktijkvoorbeelden.
- Oefenen met empatisch luisteren.
- Uitdagingen formuleren.

## 13. Timemanagement

Duur: 1 dag of 2 avonden

De training is geschikt voor iedereen die worstelt met z'n tijd en soms het gevoel heeft dat er te weinig uren in een dag zitten. In deze training werk je aan 2 belangrijke onderwerpen: effectiviteit (doe je de juiste dingen) én efficiency (doe je de dingen op de juiste manier).

Doelen:

- Je weet wat je valkuilen zijn m.b.t. time management.
- Je weet hoe je effectiever met je tijd kunt omgaan.
- Je kunt vriendelijk nee-zeggen en delegeren.
- Je kunt prioriteiten stellen.
- Je hebt praktische tools om je tijd beter te managen.

Opzet:

- Bepalen wat "de juiste dingen" zijn én prioriteiten stellen.
- Praktische tips rondom het plannen van je agenda.
- Regie houden over je eigen agenda.
- Communicatie en gedrag in het algemeen.
- Nee zeggen en delegeren, hoe doe je dat?
- Theorie: Time management.
- Inzicht in persoonlijke tijdslekken en tijdverslinders.
- Onderzoeken van energie gevers en vreters.
- Time management praktijkgericht plan van aanpak maken.

## 14. Overtuigend presenteren

Duur 2 dagen of 4 avonden

Doelen:

- Je krijgt inzicht in jouw valkuilen en kwaliteiten t.a.v. presenteren.
- Je weet jouw kwaliteiten tot uiting te brengen tijdens het presenteren.
- Je weet hoe je een presentatie moet voorbereiden.
- Je kent de tips en tricks van overtuigend presenteren.
- Je kunt je houding en gedrag effectief inzetten tijdens je presentatie.
- Je kunt effectief omgaan met negatieve emoties en gedachtes over en tijdens presenteren.

Opzet:

- Onvoorbereid presenteren.
- Onderzoeken van eigen stijl, kwaliteiten en valkuilen.
- Theorie: Overtuigend presenteren.
- Uitdaging formuleren uit tips en tricks.
- Voorbereide presentaties, oefenen op uitdaging (thuiswerkopdracht).

## 15. Effectief vergaderen

Duur 2 dagen of 4 avonden

Vergaderingen/Overleggen duren vaak onnodig lang. We houden ons zelden aan de agendapunten. Notulen en of voorbereidingen worden niet gelezen of gedaan, besluiten zijn vaak al genomen. Binnen organisaties wordt het steeds belangrijker dat er efficiënter met (vergader)tijd omgegaan wordt. De duur van vergaderingen/Overleggen en het effect ervan kan duidelijk beter. In zes stappen leer je naar een succesvolle vergadering/overleg te gaan.

Doelen:

- Je krijgt inzicht in verschillende soorten vergadertechnieken.
- Je leert de structuur te beheersen van een succesvolle vergadering.
- Je leert de agendapunten op een kritische manier te bekijken.
- Je krijgt inzicht in de besluitvormingsprocessen.
- Je leert efficiënter te communiceren.
- Je wordt meer bewust van je eigen gedrag en het effect daarvan op de ander.
- Je leert duidelijke afspraken te maken en te bewaken.

Opzet:

- Aanleiding voor een vergadering.
- Analyseren van agendapunten.
- Kiezen van vergadermethodes.
- Afspreken van procedures.
- Het besluitvormingsproces.
- Het maken van duidelijke afspraken.

## 16.Hospitality

Duur 2 dagen of 4 avonden

### **Ervaren**

Gastvrijheid gaat over die manier van omgaan met gasten die een positieve beleving bevordert. Een gastgerichte benadering zorgt ervoor dat de kwaliteitsbeleving toeneemt en daarmee het welbevinden van de gast.

### **Beleven**

Gastgerichtheid is geen oplossing op papier of een aangeleerd trucje, maar begint bij jezelf en vraagt om gedrag waarbij je je bewust bent van je omgeving, luistert naar de behoefte van de gast en aandacht hebt voor de diensten/producten die je levert. De reis van de gast kent vele contactmomenten, soms virtueel, soms fysiek. Al deze contactmomenten en indrukken bepalen de bezoekbeleving van de gast. Het kernbegrip binnen gastvrijheid is 'oprechte aandacht'.

Een gast ervaart deze aandacht met verschillende zintuigen. Het is de opgave voor bedrijven om op zoek te gaan naar de juiste mix van middelen (producten, omgeving en gedrag.) die voor ieder type gast leidt tot de gewenste beleving en voor iedere medewerker de juiste randvoorwaarden creëert om zich echt op de gast te kunnen richten.

### **Verrassen**

De basis van gastgerichtheid ligt in de mate waarin een medewerker met trots, enthousiasme en pro-activiteit in staat is om voor iedere gast een positieve beleving te creëren. Onze training bestaat uit een deel vakkennis met daarnaast veel aandacht aan het ontwikkelen van die specifieke competenties die maken dat de verwachting van de gast regelmatig wordt overtroffen.

### **Doelstelling:**

Tijdens de training maken wij de deelnemers bewust van hun eigen uitstraling en die van het team. We leren medewerkers op een praktijkgerichte manier hoe ze een positieve gastbeleving kunnen creëren en een bijdrage kunnen leveren aan een gastvrije bezoekbeleving van de gast.

### **Opzet:**

#### Bewustwording

- Inspireren! Gastvrijheid om je heen (successtory's, eigen ervaringen, filmpjes/interviews).
- Wat is de definitie van gastvrijheid en wat is mijn rol als gastheer/-vrouw.
- Waar liggen kansen voor gastvrijheid?

#### Gastvrijheid & de praktijk

- Gastvrije vaardigheden en gedrag: authentieke, oprechte aandacht geven, actief luisteren, contact maken.
- èn houden plus het belang van non-verbale communicatie.
- De spelregels van ontvangst: etiquette.
- De guest journey als vertrekpunt: Hoe ziet de reis van de gast eruit en hoe kan deze positief worden beïnvloed?
- Rollenspelen/ regietheater praktijksituaties met acteurs en feedback door trainer.

## Verankeren

Het borgen van hetgeen wordt geleerd, begint niet na afloop van het traject maar direct al bij de start. Borgen gaat over zorgen dat de rode draad leeft, dat medewerkers elkaar stimuleren en dat leidinggevendenden tools hebben om gewenst gedrag te benoemen en te stimuleren. Wij verankeren dit in onze programma's door de leidinggevende liefst zoveel mogelijk te betrekken bij de voorbereiding en voldoende feedbackmomenten en coaching gedurende het traject in te bouwen.

### Doelgroep:

deze training is geschikt voor iedereen die op een gastvrije en gastgerichte wijze wil omgaan met klanten, cliënten, gasten, collega's.

Veelal nemen aan deze training deel: receptionisten, telefonisten, gastvrouwen/heren en facilitair medewerkers. Maar ook bijvoorbeeld zorgverleners, artsen en juristen schrijven zich in omdat zij hun gastgerichtheid naar een hoger level willen tillen. Onze doelgroepen in deze training zijn derhalve zeer divers.

## 17. Doelgericht zakelijk communiceren (face to face en telefonisch)

Duur 2 dagen of 4 avonden

### Doelgroep & Doelstelling:

- Iedereen die zakelijk doelgericht wil leren communiceren (face to face en telefonisch) met diverse gesprekspartners zoals collega's en klanten.
- Je krijgt inzicht in hoe je communiceert: wat je sterktes en zwaktes zijn. Je leert effectief verbaal en non-verbaal te communiceren aan de telefoon en tijdens face tot face contacten en bent je bewust van je persoonlijke presentatie. Je leert om te gaan met lastige situaties waarbij emoties een rol spelen. Je bent in staat om verschillende communicatiestijlen toe te passen bij verschillende gesprekspartners. Je stelt een persoonlijk actieplan op en verlaat de training met praktische tools.

### Opzet:

- Hoe werkt communicatie en wat is daarin effectief?
- Het verschil tussen face to face- en telefonische communicatie.
- Zicht krijgen op jezelf (sterkte/zwakte analyse).
- Wat beïnvloed je stijl van communiceren?
- Hoe verbaal en non-verbaal effectief te communiceren?
- Klantvriendelijk (telefonisch) communiceren.
- De structuur van een (telefoon) gesprek hanteren.
- Effectief stemgebruik.
- De regie houden in een gesprek.
- Helder communiceren, informeren en registeren.
- De juiste vragen stellen en doorvragen.
- Actief luisteren.
- Do's en Don'ts.
- Doelgericht communiceren met diverse gesprekspartners.
- Verschillende klanttypen.
- Effectief omgaan met emoties.

## 18. Servicedeskvaardigheden

Duur 1 dag of 2 avonden

Doelgroep & Doelstelling:

- Servicedesk- of Helpdeskmedewerkers die telefonische contacten met in- of externe klanten onderhouden.
- Tijdens de training leren cursisten een incident op een klantgerichte en effectieve wijze af te handelen binnen de afgesproken procedures/ afhandeltijden.

Opzet:

Cursisten leren een gespreksmodel toe te passen tijdens telefoongesprekken met klanten en verbeteren hun persoonlijke vaardigheden, zoals stemgebruik, doorvragen, samenvatten en oplossingen bieden. Er wordt aandacht besteed aan de volgende onderwerpen:

- Klantvriendelijk- en gericht communiceren.
- De structuur van een telefoongesprek juist hanteren. (aanvang/analyse/aanbod/afspraken/afsluiten).
- Het verschil tussen face to face- en telefonische communicatie.
- Effectief stemgebruik.
- De regie houden.
- De klant centraal stellen.
- Helder communiceren en registeren.
- De juiste vragen stellen en doorvragen.
- Actief luisteren.
- Doorverbinden.
- Do's en Don'ts
- Kamikazetaal.
- Omgaan met diverse typen klanten.
- Effectief omgaan met klachten en bezwaren.

## 19. Mindmappen & Snellezen

Duur 2 dagen of 4 avonden

Doelgroep & Doelstelling:

- De training is bedoeld voor iedereen die zijn creativiteit in het werk verder wil ontwikkelen en sneller en doeltreffender zakelijke teksten wil kunnen verwerken.
- Je maakt kennis en oefent met twee technieken die je helpen effectiever en efficiënter te werken. Aan het eind van de training beschik je over een aantal voordelen die direct tijdens je dagelijkse werkzaamheden zichtbaar zijn.
- Je:
  - concentratievermogen neemt toe;
  - leessnelheid stijgt;
    - onthoudt en begrijpt beter wat je leest
  - kunt sneller tot de kern van zaken komen;
  - komt gemakkelijker met concrete en praktische oplossingen;
  - werkt efficiënter;
  - creativiteit neemt toe;
  - voelt je meer ontspannen tijdens je werk.

Werkwijze:

Korte inleidingen vanuit de theorie worden afgewisseld met veelvuldig oefenen in het maken van praktijkgerichte Mindmaps en het maken van snelleestesten.

Opzet:

- Werking van de hersenen.
- Het maken van een Mindmap.
- Verschillende Mindmaptoepassingen.
- Aantekeningen maken met mindmapping.
- Voordelen.
- In- en externe beïnvloedingsfactoren.
- Concentratieoefeningen.
- Geheugentraining.
- Technieken om je leessnelheid en je begripsvermogen te vergroten.

## 20. Krachtig samenwerken

Duur 2 dagen of 4 avonden

Doelgroep & Doelstelling:

- Deze training is bedoeld voor iedereen die samenwerkt met anderen en optimaal rendement uit deze samenwerking wil halen.
- Je leert het doel van samenwerking te bepalen. In de communicatie met anderen laat je je leiden door dit doel. Dat betekent dat je heldere SMART afspraken leert maken en duidelijk maken wat de ander(en) wel/niet van je kunnen verwachten in de samenwerking.
- Je bent in staat een constructieve bijdrage aan de samenwerking te leveren door kennis en ervaring te delen met anderen en open te communiceren. Je leert op een constructieve wijze feedback te geven en te ontvangen.

Opzet:

- Wat is een constructieve samenwerking?
- Voorwaarden voor een effectieve samenwerking.
- Vaststellen eigen teamrol en die van andere teamleden.
- Smart afspraken maken.
- Feedback geven en ontvangen.
- Informatie haal- en brengplicht.
- Open en helder communiceren.
- Delegeren.
- Gebruik maken van de sterktes van de teamleden.
- Interventies plegen.
- Drijfveren in een team.

## 21. Conflicthantering

Duur 2 dagen of 4 avonden

Doelgroep & Doelstelling:

- Deze training is bedoeld voor mensen die in hun functie geconfronteerd worden met conflicten op diverse niveaus en hier effectief mee om willen leren gaan.
- Na afloop van de training heb je inzicht in jouw invloed op het ontstaan en afhandelen van conflicten. Je wordt je bewust van je persoonlijke houding en communicatie hierin. Je kent de fasering van het conflicthanteringsgesprek, hebt inzicht in je eigen belangen en de belangen van je gesprekspartner, je bepaalt helder het doel van het gesprek en kunt onderhandelingsvaardigheden toepassen.

Opzet:

- Wat is een conflict?
- De verschillende fasen van een conflict.
- Conflicttrap.
- Escalatie.
- Oorzaken van conflicten.
- Conflict oplossingsstrategieën.
- Voorwaarden om te komen tot een oplossing.
- Gespreksstructuur.
- Onderhandelingsvaardigheden.
- Verschillende rollen; Intermediair.

## 22. Train de trainer

Duur 2 dagen of 4 avonden

Doelgroep & Doelstelling:

- Iedereen die trainingen of cursussen geeft of wil gaan geven aan diverse doelgroepen.
- Je leert een succesvolle en overtuigende training te geven waarbij je de doelstelling van de training bij alle deelnemers behaald. Hierbij leer je focus te leggen op je deelnemers, het doel, de inhoud en de structuur van je training. Je kunt doelstellingen vertalen in termen van kennis, en/of houding en/of gedrag. Je weet wat je kunt doen om de training goed voor te bereiden en kunt diverse werkvormen inzetten.

Opzet:

- Het verschil tussen cursussen, trainingen, workshops en presentaties.
- Doelstellingen formuleren.
- Lesplannen/ programma's maken.
- Inspelen op het niveau van de deelnemers.
- Effectief voorbereiden.
- Inzetten van diverse werkvormen en hulpmiddelen.
- Interactie creëren.
- Leercirkel van Kolb.
- Evalueren.
- Omgaan met voor jou lastige deelnemers.



## 22. Intakevaardigheden

Duur 1 dag of 2 avonden

Doelgroep & Doelstelling:

- Professionals die intakegesprekken voeren met klanten en zich hierbij representatief, effectief en positief willen presenteren.
- Na afloop van de training zijn deelnemers in staat hun bedrijf op een positieve manier te vertegenwoordigen. Zij kennen de waarden en normen van het bedrijf en weten hoe zij deze in hun gedrag kunnen vertalen. Ze zijn op de hoogte van het proces van acquisitie tot en met het voeren van het intakegesprek. Ze weten hoe ze zich adequaat kunnen voorbereiden op het intakegesprek. Tevens hebben de deelnemers handvatten gekregen hoe zij zichzelf non-verbaal en verbaal effectief en positief kunnen presenteren. Ze hebben inzicht gekregen in hun sterke en zwakke kanten en weten deze op een effectieve wijze in te zetten tijdens het intakegesprek met de klant. Ze kunnen een actieve rol aannemen tijdens het gesprek en interesse tonen in de klant.

Opzet:

- De waarden en normen van het bedrijf waar ik werk.
- Het proces van acquisitie tot intakegesprek.
- De eerste- en algehele indruk van de klant.
- Jezelf positief presenteren: persoonlijke pitch.
- Voorbereiding op het intakegesprek.
- Interesse tonen.
- Antwoorden op de meest gestelde klantvragen.

## 23. Praktisch projectmanagement

Duur 3 dagen of 6 avonden

Doelgroep & Doelstelling:

- Deze praktijkgerichte projectmanagement training is bedoeld voor (aankomende) projectleiders of projectmanagers. De training is ook geschikt voor projectmedewerkers die al langer werkzaam zijn in een projectomgeving.
- Na afloop van de training zijn de cursisten vertrouwd met de basisprincipes van projectmanagement. De cursisten zijn in staat om een projectopdracht te beoordelen en de doelstellingen ervan te onderkennen, een projectfasering te maken, een projectorganisatie en communicatiestructuur op te zetten en een projectplan te schrijven.

Opzet:

- Inleiding projectmanagement.
- Projectvaardigheden en basisprincipes.
- Projectorganisatie en communicatiestructuur.
- Projectvoorbereiding: definiëren doelstellingen en eindresultaat.
- Projectplanning en faseplanning.
- Beheersaspecten als: tijd, geld en kwaliteitsmeting.
- Risicobeheersing.
- Projectuitvoering; voortgang bewaken.
- Projectafsluiting; evaluatie.

## 23.Commercieel klantgericht denken & handelen

Duur 2 dagen of 4 avonden

Doelgroep & Doelstelling:

- Deze training is bedoeld voor alle medewerkers die te maken hebben met klanten, maar die zich niet direct met de verkoop bezighouden. Bijvoorbeeld medewerkers van de binnendienst, balie, secretariaat, administratie, facilitair, magazijn, chauffeurs, ICT medewerkers, monteurs.
- Klant gedreven medewerkers denken proactief mee met de klant, anticiperen op latente behoeften en zoeken ongevraagd naar alternatieven om de dienstverlening te optimaliseren. Door deze training zien medewerkers hoe leuk en belangrijk het is om klantgericht te zijn en leren ze dit toe te passen in hun werk.
- Je krijgt inzicht in het belang en het plezier van service en klanttevredenheid. Je gaat aan de slag met denken en handelen vanuit het perspectief van de klant en je leert anticiperen op hun behoeften.

Opzet:

- Beeldvorming in de organisatie over klanten.
- Klantgerichte attitude.
- Verbale en non-verbale communicatie.
- Inzetten van vakdeskundigheid.
- Inleven in belevingswereld en behoeften van de klant.
- Omgaan met klachten, emoties en gevoeligheden.
- Netwerken.

## 24.Stress Management

Duur 1 dag of 2 avonden

Doelgroep & Doelstelling:

- Iedereen die onderkent dat een te hoge werkdruk niet gezond is en hier op constructieve wijze wat aan wil doen.
- Je leert ontspannen en met plezier te werken.
- Je leert op effectieve wijze met werkdruk en stress om te gaan.
- Je wordt je bewust van de belangrijkste stressfactoren in het werk.
- Je krijgt inzicht in de methodieken om stressvolle situaties tijdig te herkennen.
- Je kan op natuurlijke wijze omgaan met onverwachte voor jou stressvolle situaties.
- Je stelt een persoonlijke -stress reducerende- toolkit op.

Opzet:

- Zichtbare kenmerken van stress en hoge werkdruk.
- Hoe zit dat dan met stress en werkdruk?
- Stressfactoren en identificatie.
- Signaleringssysteem 'installeren' .
- Overtuigingen.
- Beïnvloeding van jouw directe omgeving.
- Ombuigen van tegenslag.
- Assertief optreden en communicatie.
- 10 geboden van stress.
- Balans en rust in je werkomgeving.
- Relativeren.

## 25. Problem Solving & Decision Making

Duur 1 dag of 2 avonden

Doelgroep & Doelstelling:

- Deze training is bedoeld voor alle medewerkers die te maken hebben met het oplossen van problemen en het maken van keuzes.
- Je leert problemen te zien als uitdagingen en deze op een constructieve manier op te lossen.
- Je weet hoe je met aandacht en overzicht effectieve besluitvorming kunt stimuleren.
- Je kent de verschillende positiebepalingen en neemt verschillende posities in afhankelijk van het te bereiken doel.
- Je wordt je bewust van de consequenties van het maken van keuzes; bewust en onbewust.

Opzet:

- Positiebepaling.
- LSD.
- Aandacht & Overview.
- Bewust en onbewust keuzes maken.
- Pro-actief en reactief handelen.
- Walt Disney methode.

### Maatwerktrainingen

Al onze trainingen kunnen ook als maatwerk aangeboden worden. Bij maatwerktrajecten inventariseren wij tijdens een intake de concrete ontwikkelbehoefte en doelstellingen van het traject. Op basis daarvan geven wij een opleidingsadvies en maken een traject op maat afgestemd op de specifieke wensen en behoeften van de opdrachtgever.

Voor onze tarieven en voorwaarden: neem contact met ons op.