



klantgericht denken en handelen

Elke training is maatwerk, het programma wordt toegespitst op uw situatie en wensen. Sommige trainingen gaan pas van start bij voldoende aanmelding.

locatie	loopbaancoachpraktijk de keuze in Middelburg of nader te bepalen
trainster	Danielle van Iersel
omvang	drie bijeenkomsten van drie uur en een laatste bijeenkomst van vier uur, met trainingsacteur
aantal deelnemers	maximaal 6

doel

Deze training is bestemd voor alle medewerkers van de organisatie die veel klantcontacten hebben. Daarnaast zal ook de aandacht gaan naar het kijken hoe de interne communicatie in zijn werk gaat. (assertiviteit)

Doel van de training is dat de deelnemers na afloop het geleerde ook echt zullen blijven toepassen in de praktijk: een beter interne communicatie en zich er van bewust zijn dat doorvragen en echt willen samenwerken wezenlijk is bij het beantwoorden van vragen van externe en interne klanten.

Motto: `Behandel de klant/ je collega zoals jij zelf graag behandeld wil worden`.

Maar ook zal het accent liggen om elkaar aan te durven spreken op gedrag waardoor men beter gaat functioneren, en er een goed zelfsturend team kan ontstaan.

(assertiviteit). Dit alles heeft te maken met elkaar vertrouwen geven en meer verantwoordelijkheid durven nemen. In de laatste sessie zal gewerkt worden met een trainingsacteur om het geleerde toe te passen in een rollenspel: leren door te doen.

werkwijze

Middels oefeningen (rollenspelen), opdrachten voor thuis en gesprekken zal hier aan worden gewerkt. Met als einddoel: de deelnemer leren uit te laten gaan van zijn/ haar kwaliteiten en mogelijkheden.

Dit met als uitgangspunt dat ieder mens *uniek* is en ook beter zal gaan functioneren als de persoonlijke patronen zichtbaar en duidelijk worden: wie ben IK in dit verhaal? Waar kan ik verbeteren en hoe kan ik een voorbeeld zijn voor anderen?

de keuze

Modules als: `luisteren`, `iets bespreken`, `opkomen voor je mening`, `kritiek geven`
`uitten van waardering` en `uitten van- en omgaan met kwaadheid` kunnen, middels
filmmateriaal en huiswerkopdrachten, aan de orde komen.

Kortom: door de aanpak en werkwijze zal dit een maatwerktraining zijn waarbij verwacht
wordt van de deelnemers dat ze gemotiveerd zijn en dat zij zelf mede de inhoud bepalen
door het invullen van de oefeningen en deze toe te passen op voorbeelden uit de eigen
praktijk.

trainingsacteur

In de laatste bijeenkomst werken we met een trainingsacteur waardoor het geleerde ook
heel goed voelbaar wordt: de acteur kan op overtuigende wijze verschillende personen,
soorten gedrag en emoties neerzetten. Bovendien is hij in staat om zijn spel te doseren:
voor de ene deelnemer een tikkeltje zus voor de ander een tikkeltje zo. Tijdens het spel
zet hij zijn antennes uit om in te schatten op welk niveau de deelnemer kan oefenen en
hij past het tempo van interveniëren aan bij de snelheid van de cursist. De acteur is
beïnvloedbaar: het gedrag dat hij in de loop van de simulatie vertoont ontstaat in
interactie met het gedrag van de cursist. Zo maakt de acteur voelbaar hoe gedrag
gedrag beïnvloedt. Direct na afloop van een simulatie zal feedback gegeven worden.

communicatie

Aan de hand van deze training is de deelnemer in staat om te gaan met complimenten,
kritiek en boosheid. Wanneer we in staat zijn onze gevoelens op constructieve wijze te
uitten en openlijk voor onze behoeften uit te komen, vergroten we de kans dat we op alle
gebieden krijgen wat we willen. Dat vergroot dan weer ons zelfvertrouwen, waardoor we
weer assertiever worden. Te zeggen wat je wilt, voelt of denkt zonder een ander te
kwetsen: voor jezelf opkomen. Wat straalt je uit, op welke toon zeg je iets en hoe komt
dat bij een ander over? Feedback geven en ontvangen.