

Play & Learn

*Ernstig,
en toch ludiek...*



Inhoud

Klassieke trainingen

I. Trainingen

1. Communicatie

- Doeltreffend communiceren 5
- Spreken in het openbaar 6
- Motiveren 7
- Telefonisch debiteurenbeheer 8
- Telefonisch onthaal 9
- Telefonische klachtenbehandeling 10
- Telefonisch afspraken maken 11
- Telefonische scripts leren schrijven en gebruiken 12

2. Sales

- Het verkoopsgesprek 13
- Time & Territory Management 14
- Beheer van de DMU (Decision Making Unit) 15
- Relation skills 16
- Field Sales Management 17
- Account Management 18
- Key Account Management 19
- Commerciële vaardigheden voor niet-commerciële mensen 20

3. Management

- Conflictenbeheer 21
- Negotiatietechnieken 22
- Coaching Management 23
- Doeltreffend vergaderen 24
- Time Management 25
- Stress beheren en voorkomen 26
- Change Management 27
- Teamworking 28

4. Diversen

- Creative Problem Solving 29
- Creativiteit en toegepaste creativiteit 30
- Train the trainer 31
- Human Resources voor managers 32

5. Blitz trainingen

Het gaat hier over korte interventies van een tot twee uur tijdens de middagpauze, het ontbijt of op het einde van de dag.

Naast de hierboven vermelde thema's, kunnen deze interventies ook andere topics benaderen zoals: « Eenvoud, efficiënt omgaan met leiding, Change Management inleiden, ... »).

II. Coaching

Twee soorten coaching worden aangeboden:

- Individuele opvolging van opleidingstrajecten
- Gepersonaliseerde opleidingen voor microgroepen van 1 tot 4 personen.

De vaardighedendomeinen zijn dezelfde als deze vermeld onder de titel "Trainingen".

III. Consulting

Drie grote vaardighedendomeinen worden gedekt:

- Financiën voor niet-financiële mensen
- Strategie en commerciële processen
- Human Resources

DOELTREFFEND COMMUNICEREN

- Anderen begrijpen en zichzelf duidelijk maken -

Tot wie richt deze training zich?

Iedereen binnen het bedrijf die zijn interne of externe communicatie wil optimaliseren

Doelstellingen

- De basis van een doeltreffende communicatie begrijpen
- Sleuteltechnieken aanleren om zich duidelijk te laten verstaan
- Weten hoe en waarom zich aan de culturele verschillen aan te passen

Inhoud

- De karakteristieken van een doeltreffende communicatie
- De verschillende communicatiestijlen
- De culturele verschillen
- Actief luisteren: horen en luisteren, verbale en non-verbale taal
- Efficiënt vergaderen
- Feedback geven en ontvangen
- Omgaan met bezwaren en moeilijke gesprekspartners
- Assertiviteit en win-winrelatie

Voorbeelden van oefeningen:

- Evaluatievragenlijst: u en de communicatie
- Feiten waarnemen en communiceren
- Actief luisteren
- Zich aanpassen aan de communicatiestijl van zijn gesprekspartners

In de praktijk

DUUR: 2 dagen(een verkorte versie op één dag is mogelijk, met minder oefeningen)

OP MAAT: Telkens ontwikkeld om uw specifieke leerobjectieven te bereiken

DEELNEMERS: Tussen 6 en 12 deelnemers

TAAL: Nederlands, Frans, Engels: animatie, notities en oefeningen

SPREKEN IN HET OPENBAAR

- Uw publiek boeien -

Tot wie richt deze training zich?

Iedereen die presentaties moet geven of tussenkomen tijdens een vergadering. Twee grote angsten waarmee de meerderheid onder ons te maken heeft:

- het gevoel van niet interessant te zijn
- een publiek toespreken

Hoofdzakelijk gericht op de praktijk. Deze opleiding brengt de deelnemers geleidelijk aan in de situatie van de spreker. Technieken en vaardigheden worden ontdekt via persoonlijke en groepservaringen.

Doelstellingen

- Presentaties structureren
- Communiceren met een groep
- Stress beheersen
- Lichaamstaal beheersen
- Zich kunnen aanpassen aan de reacties van het publiek

Inhoud

- Belangrijkste presentatiestructuren
- Een presentatie verrijken
- Verbale en non-verbale communicatie
- Omgaan met de reacties van het publiek
- De beschikbare supports
- Individuele oefeningen

In de praktijk

DUUR: 2 niet opeenvolgende dagen(tussentijd van minimum een week)

OPMAAT: Telkens aangepast aan de profielen van de deelnemers

DEELNEMERS: Tussen 8 en 12 deelnemers

TAAL: Nederlands, Frans, Engels: animatie, notities en oefeningen

MOTIVEREN

- Het beste voor iedereen eruit halen -

Tot wie richt deze training zich?

Iedereen die de motivatie van zijn ploeg wil optrekken

Doelstellingen

De sleutels voor het motiveren en hoe motivatie rond zich ontplooien

Inhoud

- Wat is motiveren?
- De belangrijkste theorieën van het motiveren
- 7 voorwaarden om de motivatie te bevorderen
- Motivatie en cultuur
- Motivatie en coaching
- Belangrijkste praktische motivatiebronnen

Praktische oefeningen en persoonlijk actieplan ondersteunen voortdurend de opleiding.

In de praktijk

DUUR: 1 dag (een briefing over een ½ dag is ook mogelijk)

OP MAAT: Telkens ontwikkeld om uw specifieke leerobjectieven te bereiken

DEELNEMERS: Tussen 8 en 12 deelnemers

TAAL: Nederlands, Frans, Engels: animatie, notities en oefeningen

TELEFONISCH DEBITEURENBEHEER

- tegelijkertijd cash vergroten en klantenrelatie verbeteren -

Tot wie richt deze training zich?

Iedereen die binnen het bedrijf contacten heeft met klanten die te laat zijn met hun betalingen.

Doelstellingen

- Het gesprek voor het innen van schulden kunnen structureren
- Omgaan met de (meestal emotionele) reacties van klanten
- De kwaliteit van de relatie met de klant op lange termijn verbeteren
- De telefoon als specifiek communicatiemiddel kunnen gebruiken
- De kredietpolitiek van zijn bedrijf kennen en gebruiken

Inhoud

- Principes van de communicatie per telefoon
- Structuur van een rendabel en doeltreffend telefoongesprek met debiteuren
- Omgaan met de reacties van klanten
- Typologieën van klanten en debiteurbeheerders
- Praktische oefeningen en realistische rollenspelen

In de praktijk

DUUR: 2 niet opeenvolgende dagen (tussentijd van minimum een week)

OP MAAT: Telkens aangepast aan de profielen van de deelnemers en aan de kredietpolitiek van het bedrijf

DEELNEMERS: Tussen 8 en 12 deelnemers

TAAL: Nederlands, Frans, Engels: animatie, notities en oefeningen

TELEFONISCH ONTHAAL

- 80% van de klantencontacten van een bedrijf gebeuren via de telefoon -

Tot wie richt deze training zich?

Iedereen die binnen het bedrijf contacten heeft met klanten. Het telefonisch onthaal van een bedrijf speelt een belangrijke rol bij het vormen van zijn imago op de markt.

Doelstellingen

- De telefoon als specifiek communicatiemiddel kunnen gebruiken
- De doeltreffendheid van het telefonische contact verhogen
- Klantgerichte attitudes aanmoedigen
- Normen en “standards” voor interne en externe telefonische contacten vastleggen

Inhoud

- Principes van de communicatie per telefoon
- Normen en “standards” van het telefonisch onthaal van zijn organisatie
- Vraagtechnieken, actief luisteren en afsluiten van telefonische contacten
- Belangrijkste verschillen tussen binnenkomende en uitgaande telefonische contacten
- Praktische oefeningen en realistische rollenspelen

In de praktijk

DUUR: 1 dag

OP MAAT: Telkens aangepast aan de profielen van de deelnemers

DEELNEMERS: Tussen 8 en 12 deelnemers

TAAL: Nederlands, Frans, Engels: animatie, notities en oefeningen

TELEFONISCHE KLACHTENBEHANDELING

- Een klant die zijn klacht uit, behoudt het vertrouwen en wordt een trouwere klant... een schitterende kans

Tot wie richt deze training zich?

Iedereen binnen het bedrijf die met klachten te maken krijgt.
Een professioneel beheer van de klachten laat het bedrijf toe zijn niveau van kwaliteit te verhogen en klanten trouwer te maken.

Doelstellingen

- De telefoon als specifiek communicatiemiddel kunnen gebruiken
- Een klachtenbehandelingsgesprek kunnen structureren
- De resultaten van een klachtenbehandelingspolitiek
- Van een klacht een kans maken om trouwere klanten te krijgen
- Professioneel klachtenbehandelingen integreren in het kwaliteitsproces

Inhoud

- Principes van de communicatie per telefoon
- Structuur van een klachtenbehandelingsgesprek
- Vraagtechnieken, actief luisteren en afsluiten van telefonische klachtenbehandelingcontacten
- Klachtenbehandeling als tool voor het beheer van de kwaliteit
- Praktische oefeningen en realistische rollenspelen

In de praktijk

DUUR: 1 dag
OP MAAT: Telkens aangepast aan de profielen van de deelnemers
DEELNEMERS: Tussen 8 en 12 deelnemers
TAAL: Nederlands, Frans, Engels: animatie, notities en oefeningen

TELEFONISCH AFSPRAKEN MAKEN

- Een karwei wordt een plezier -

Tot wie richt deze training zich?

Ervaren of niet-ervaren verkopers.

Meestal maken verkopers niet zo graag telefonisch een afspraak.

Toch gaat hier om een cruciale fase voor hun prospectie. De aangroei van hun portofolio hangt ervan af en zo kunnen ze hun commerciële efficiëntie verbeteren.

Doelstellingen

- De telefoon als specifiek communicatiemiddel kunnen gebruiken
- Een specifiek gesprek kunnen structureren voor het maken van afspraken
- Het belang van een professionele houding voor het maken van afspraken
- Commerciële efficiëntie verbeteren

Inhoud

- Principes van de communicatie per telefoon
- Structuur van een gesprek voor het professioneel maken van afspraken
- Opbouw van gepersonaliseerde interessewekkers
- Normen en “standards” voor het maken van afspraken per telefoon
- Praktische oefeningen en realistische rollenspelen

In de praktijk

DUUR: 1 dag

OP MAAT: Telkens aangepast aan de profielen van de deelnemers

DEELNEMERS: Tussen 8 en 12 deelnemers

TAAL: Nederlands, Frans, Engels: animatie, notities en oefeningen

TELEFONISCHE SCRIPTS LEREN SCHRIJVEN EN GEBRUIKEN

- Van amateur naar professional -

Tot wie richt deze training zich?

Iedereen binnen het bedrijf bezig met een van de volgende taken:

- Afspraken maken
- Bestanden kwalificeren
- Mailings en offertes opvolgen
- Potentiële klanten naar de verkooppunten aantrekken
- Enquêtes doorvoeren
- Directe verkoop
- Cross-selling
- Schuldvordering
- ...

Doelstellingen

- De telefoon als specifiek communicatiemiddel kunnen gebruiken
- Een scenario voor telefonische contacten kunnen opbouwen
- De rendabiliteit en de doeltreffendheid van de telefonische contacten verhogen
- Telefonische contacten professionaliseren en zijn communicatie-imago verbeteren
- Een scenario op professionele wijze kunnen gebruiken

Inhoud

- Principes van de communicatie per telefoon
- De stukken van de puzzel: vaste en mobiele onderdelen
- Het schrijven van het script
- Belangrijke soorten van scenario's
- Praktische oefeningen en realistische rollenspelen

In de praktijk

DUUR: 2 dagen (met een tussentijd van minimum een week)
OP MAAT: Telkens aangepast aan de profielen van de deelnemers
DEELNEMERS: Tussen 8 en 12 deelnemers
TAAL: Nederlands, Frans, Engels: animatie, notities en oefeningen

HET VERKOOPSGESPREK

- De laatste geboren verkoper is gisteren overleden -

Tot wie richt deze training zich?

Onervaren verkopers die hun klantencontacten willen professionaliseren
Ervaren verkopers om hun “Strengths and Weaknesses” te evalueren en om hun slechte gewoontes te herkennen.

Doelstellingen

- Zijn verkoopsgesprek structureren
- Specifieke communicatietechnieken onder de knie krijgen
- Omgaan met klantenreacties
- Aangepaste commerciële attitudes aankweken
- Commerciële efficiëntie verhogen

Inhoud

- Structuur van het commerciële contact
- Vraagtechnieken
- Argumenten ontwikkelen
- Een commercieel contact afsluiten
- Praktische oefeningen en realistische rollenspelen

In de praktijk

DUUR: 3 dagen (met een tussentijd van minimum een week tussen de 2^{de} en de 3^{de} dag)

OP MAAT: Telkens aangepast aan de profielen van de deelnemers, aan hun bedrijf, aan producten en diensten

DEELNEMERS: Tussen 8 en 12 deelnemers

TAAL: Nederlands, Frans, Engels: animatie, notities en oefeningen

TIME & TERRITORY MANAGEMENT

- Wat ontbreekt het meest aan verkopers? Tijd -

Tot wie richt deze training zich?

Onervaren en ervaren verkopers die drastisch hun efficiëntie willen verhogen

Doelstellingen

- Zijn commerciële portfolio kunnen structureren
- Commerciële prioriteiten beheren
- Beter gebruik maken van zijn commerciële tijd
- Commercieel potentieel kunnen evalueren
- Commerciële doeltreffendheid verhogen

Inhoud

- Enkele basisprincipes van Time Management
- Segmentatie van zijn klantenportfolio
- Jaarlijkse, semestriële, trimestriële planning en agendabeheer
- Matrix Potentieel/Rendabiliteit
- Praktische oefeningen

In de praktijk

DUUR: 2 dagen (met een tussentijd van minimum een week)

OP MAAT: Telkens aangepast aan de profielen van de deelnemers, aan hun bedrijf, aan producten en diensten

DEELNEMERS: Tussen 8 en 12 deelnemers

TAAL: Nederlands, Frans, Engels: animatie, notities en oefeningen

BEHEER VAN DE DMU (DECISION MAKING UNIT)

- Neemt u zelf de beslissing? -

Tot wie richt deze training zich?

Onervaren en ervaren verkopers die geconfronteerd worden met meervoudige beslissers of met complexe beslissingsstructuren en die drastisch hun efficiëntie willen verhogen

Doelstellingen

- De DMU kunnen identificeren
- Het aankoopproces van klanten bepalen
- Zijn commerciële benadering aansturen
- De remmen voor de beslissing uitschakelen
- Commerciële doeltreffendheid verhogen

Inhoud

- Wat is een DMU?
- De belangrijkste spelers van een DMU en hun hoofdkarakteristieken
- Het aankoopproces
- Matrix DMU/Aankoopproces
- Praktische oefeningen

In de praktijk

DUUR: 1 dag

OP MAAT: Telkens aangepast aan de profielen van de deelnemers, aan hun bedrijf, aan producten en diensten

DEELNEMERS: Tussen 8 en 12 deelnemers

TAAL: Nederlands, Frans, Engels: animatie, notities en oefeningen

RELATION SKILLS

- De psychologische banden tussen kopers en verkopers -

Tot wie richt deze training zich?

Onervaren en ervaren verkopers die drastisch hun efficiëntie willen verhogen door de psychologische beïnvloedingen gebonden aan het commerciële proces te beheersen

Doelstellingen

- Hoe werken de beïnvloedingsprocessen bij een commercieel contact
- De belangrijkste psychologische modellen toepasbaar op het commerciële proces
- Zowel de eigen gedragsstijl herkennen, als die van de gesprekpartners
- Zich kunnen aanpassen aan het profiel van zijn gesprekpartners
- Zijen commerciële doeltreffendheid verhogen

Inhoud

- De gedragsstijlen
- De belangrijkste beschikbare modellen: Maslow, Transactionele Analyse, MBTI, Process Communication, HBDI en NLP
- Zijn eigen profiel en de profielen van anderen leren herkennen
- Rol van de gedragsstijlen op het beslissingsproces
- Praktische oefeningen

In de praktijk

DUUR: 2 dagen (al dan niet opeenvolgend)

OP MAAT: Telkens aangepast aan de profielen van de deelnemers, aan hun bedrijf, aan producten en diensten

DEELNEMERS: Tussen 8 en 12 deelnemers

TAAL: Nederlands, Frans, Engels: animatie, notities en oefeningen

FIELD SALES MANAGEMENT

*- Een commerciële ploeg managen is hetzelfde als
vuur en water willen verzoenen -*

Tot wie richt deze training zich?

Verkoopdirecteurs, verkoopsleiders, Sales Managers, Team Leaders, iedereen die de verantwoordelijkheid van een commerciële ploeg draagt.

Doelstellingen

- Een echte resultaat- en ploeggerichte dynamica losmaken
- Sterkten en zwakten van de commerciële ploeg en van zijn leden herkennen
- Een commerciële politiek ontwikkelen en aansturen
- Mensen en resultaten beheren
- De rol en verplichtingen van de commerciële verantwoordelijke omschrijven

Inhoud

- Rol en functie van de commerciële manager
- De HR dimensie van de commerciële verantwoordelijke
- De commerciële afdeling beheren
- Leadership en participatief management
- Praktische oefeningen en realistische rollenspelen

In de praktijk

DUUR: 2 dagen (al of niet opeenvolgend)

OP MAAT: Telkens aangepast aan de profielen van de deelnemers, aan hun bedrijf, aan producten en diensten

DEELNEMERS: Tussen 8 en 12 deelnemers

TAAL: Nederlands, Frans, Engels: animatie, notities en oefeningen

KEY ACCOUNT MANAGEMENT

- Niet te verwarren met Large Account Management -

Tot wie richt deze training zich?

Onervaren en ervaren verkopers die hun Key Accounts op een professionele manier willen beheren. Deze laatste zijn niet noodzakelijk hun grootste klanten op gebied van volume of rentabiliteit.

Doelstellingen

- Zijn Key Accounts kunnen herkennen
- Zijn commerciële benadering kunnen aanpassen, rekening houdend met de waarden van de klant
- Een geïndividualiseerde benadering ontwikkelen en aansturen
- De commerciële relatie op lange termijn stabiliseren
- De rollen en verplichtingen van het commerciële “virtual team” van de klant bepalen
- Een commerciële politiek ontwikkelen en aansturen
- Mensen en resultaten beheren
- De rollen en verplichtingen van de commerciële verantwoordelijke omschrijven

Inhoud

- Wat is een Key Account?
- Waarom het begrip Key Account gebruiken?
- De Key Accounts selecteren
- Het profiel van de Key Account Manager en zijn verschillende rollen
- Praktische oefeningen en realistische rollenspelen

In de praktijk

DUUR: 2 dagen (al dan niet opeenvolgend)

OP MAAT: Telkens aangepast aan de profielen van de deelnemers, aan hun bedrijf, aan producten en diensten

DEELNEMERS: Tussen 8 en 12 deelnemers

TAAL: Nederlands, Frans, Engels: animatie, notities en oefeningen

LARGE ACCOUNT MANAGEMENT

- Niet te verwarren met Key Account Management -

Tot wie richt deze training zich?

Onervaren en ervaren verkopers die hun Large Accounts op een professionele manier willen beheren. Deze laatste zijn wel hun grootste klanten op gebied van volume of rendabiliteit.

Doelstellingen

- Key Accounts herkennen
- De matrix DMU/interne "Virtual Team" opstellen
- Rekening houden met de specifieke behoeften van Large Accounts
- Specifieke beheerprocessen voor Large Accounts ontwikkelen
- Boordtabellen en KPI 's voor Large Accounts opbouwen

Inhoud

- Wat is een Large Account?
- Aanstuurprocessen en KPI's opvolging
- Tevredenheidsanalyse en business review
- Praktische oefeningen en realistische rollenspelen

In de praktijk

DUUR: 2 dagen (al dan niet opeenvolgend)

OP MAAT: Telkens aangepast aan de profielen van de deelnemers, aan hun bedrijf, aan producten en diensten

DEELNEMERS: Tussen 8 en 12 deelnemers

TAAL: Nederlands, Frans, Engels: animatie, notities en oefeningen

COMMERCIELE VAARDIGHEDEN VOOR NIET-COMMERCIELE MENSEN

- *“Ich bin ein Berliner” J.F. Kennedy* -

Tot wie richt deze training zich?

Alle actoren van het bedrijf die de inzet en de functionering van de commerciële relatie beter willen begrijpen en alle medewerkers die een min of meer nauw contact hebben met de klanten.

Doelstellingen

- De commerciële inzet van het bedrijf begrijpen
- Bewust worden van de collectieve verantwoordelijkheid van het commerciële imago van het bedrijf
- De klantgerichte attitudes verwacht van ieder lid van de ploeg van de leverancier herkennen
- Het belang van de samenwerking tussen de commerciële afdeling en de logistiek begrijpen
- Van individuele verantwoordelijkheid naar collectieve verantwoordelijkheid

Inhoud

- Remmen en versnellers van de commerciële relatie
- De commerciële aspecten van alle functies binnen het bedrijf
- De klantgerichte attitudes
- De commerciële communicatie en de hieraan verbonden vaardigheden
- Praktische oefeningen en realistische rollenspelen

In de praktijk

DUUR: 2 dagen (opeenvolgende of niet)

OP MAAT: Telkens aangepast aan de profielen van de deelnemers, aan hun bedrijf, aan producten en diensten

DEELNEMERS: Tussen 8 en 12 deelnemers

TAAL: Nederlands, Frans, Engels: animatie, notities en oefeningen

CONFLICTENBEHEER

- Er niet naast kijken en doeltreffend ageren -

Tot wie richt deze training zich?

Iedere persoon of ploeg die wenst te leren hoe conflicten aanpakken op professioneel of privé-niveau.

Doelstellingen

- Laten begrijpen hoe een conflict een positieve bijdrage kan betekenen
- De verschillende types van conflicten en de aangepaste strategieën

Inhoud

- Wat is een conflict?
- De verschillende types van conflicten herkennen
- De fasen bij de evolutie van een conflict
- Een conflict omvormen tot opportuniteit
- Conflict en communicatie
- Assertiviteit en win-winrelatie
- De 7 stappen voor het oplossen van een conflict
- Hoe reageren bij een conflict
- Talrijke oefeningen en individuele actieplannen

In de praktijk

DUUR: 1 à 2 dagen (al dan niet opeenvolgend)
OP MAAT: Telkens ontwikkeld om uw specifieke leerobjectieven te bereiken
DEELNEMERS: Tussen 8 en 12 deelnemers
TAAL: Nederlands, Frans, Engels: animatie, notities en oefeningen

ONDERHANDELINGSTECHNIKEN

- Doeltreffend onderhandelen in het professionele, sociale en eventueel politieke leven -

Tot wie richt deze training zich?

Iedereen die de resultaten van zijn onderhandelingen maar ook de positieve waarde van zijn relatie met zijn gesprekpartners wil verhogen.

Doelstellingen

- De alfa en het omega van de onderhandeling
- De resultaten van zijn onderhandelingen verbeteren
- De winnende attitudes herkennen en de hieraan verbonden vaardigheden ontwikkelen
- Een onderhandeling kunnen voorbereiden, leiden en analyseren
- De succesfactoren van de onderhandeling

Inhoud

- Wat is onderhandelen en wat niet?
- Fasen en proces van de onderhandeling
- Organisationele- en gedragsvaardigheden van de negotiatie
- De onderhandelingsstijlen
- Praktische oefeningen en realistische rollenspelen

In de praktijk

DUUR: 2 dagen (bij voorkeur opeenvolgende)
OP MAAT: Telkens ontwikkeld om uw specifieke leerobjectieven te bereiken
DEELNEMERS: Tussen 8 en 12 deelnemers
TAAL: Nederlands, Frans, Engels: animatie, notities en oefeningen

COACHING MANAGEMENT

- Is de manager een coach of is de coach een manager? -

Tot wie richt deze training zich?

Tot iedereen die medewerkers wil ondersteunen bij hun professionele ontwikkeling, al dan niet in een hiërarchische relatie.

Doelstellingen

- Het begrip coaching identificeren
- Een coachingproces opbouwen
- Een coachingrelatie laten ontstaan
- Een coaching voorbereiden, leiden en analyseren
- Het coachingproces integreren in het proces van Human Resources Management

Inhoud

- Wat is coachen?
- Coachingproces
- Coachingcontract
- Coaching en management
- Praktische oefeningen en realistische rollenspelen

In de praktijk

DUUR: 2 dagen (bij voorkeur opeenvolgende)
OP MAAT: Telkens ontwikkeld om uw specifieke leerobjectieven te bereiken
DEELNEMERS: Tussen 8 en 12 deelnemers
TAAL: Nederlands, Frans, Engels: animatie, notities en oefeningen

DOELTREFFEND VERGADEREN

- Tijdverlies of doeltreffend tool? -

Tot wie richt deze training zich?

Iedereen die vergaderingen moet organiseren, leiden of bijwonen.

Doelstellingen

- De verschillende types vergaderingen herkennen
- De efficiëntie van vergaderingen opkrikken
- De noodzakelijke vaardigheden ontwikkelen om vergaderingen bij te wonen of te leiden
- Een vergadering voorbereiden, leiden en analyseren
- Genezen van de "reunionitis"

Inhoud

- De types van vergaderingen
- Processen van de verschillende soorten vergaderingen
- Rollen, verantwoordelijkheden et plichten van de actoren van een vergadering
- Documenten en formalisatie van vergaderingen
- Praktische oefeningen en realistische rollenspelen

In de praktijk

DUUR: 1 dag

OP MAAT: Telkens ontwikkeld om uw specifieke leerobjectieven te bereiken

DEELNEMERS: Tussen 8 en 12 deelnemers

TAAL: Nederlands, Frans, Engels: animatie, notities en oefeningen

TIME EN EFFICIENTIE MANAGEMENT

- Een beetje tijd investeren om veel tijd te winnen -

Doelstellingen

Uw persoonlijke efficiëntie verhogen door een praktisch zicht te krijgen op de basisprincipes van tijd- en efficiëntie management.

Deze opleiding richt zich tot ieder persoon (of ploeg) die een evenwicht (terug) wenst te vinden tussen persoonlijk evenwicht, professionele efficiëntie en levensgenot.

Inhoud

- Tijd en efficiëntie:
 - Wat is tijd? Een kost of een investering afhankelijk van wat men doet
 - Bijdrage tot de finaal nagestreefde doelen
 - Doeltreffendheid (de dingen goed doen) en efficiëntie (de goede dingen doen)
- Persoonlijke test: Hoe beheer ik mijn tijd?
- Wat is productiviteit?
- Veranderingen aanvaarden
- De 7 goeden gewoonten voor een efficiënt werk
 - Het doel bepalen
 - Prioriteiten vastleggen
 - Beslissen
 - Afwerken
 - Proberen te begrijpen
 - Zelfverzekerd
 - Respect voor anderen
- Vergaderingen leiden: voorbereiding, sociale regels, doeltreffend communiceren en efficiënt afsluiten
- Papieren- en agendabeheer
- Tips & Tricks
- Praktische oefeningen en individuele actieplannen

In de praktijk

DUUR: 1 dag (een briefing over een ½ dag is mogelijk)

OP MAAT: Telkens ontwikkeld om uw specifieke leerobjectieven te bereiken

DEELNEMERS: Tussen 8 en 12 deelnemers

TAAL: Nederlands, Frans, Engels: animatie, notities en oefeningen

OMGAAN MET STRESS EN STRESS VOORKOMEN

- Efficiëntie en persoonlijk evenwicht -

Tot wie richt zich deze training zich?

Iedereen binnen het bedrijf geconfronteerd met hoe langer hoe zwaardere stressniveaus.

Doelstellingen

Op een pragmatische manier begrijpen hoe stress voorkomen en beheersen in de professionele omgeving en onmiddellijk toepasbare technieken gebruiken

Inhoud

- Wat is stress en wat zijn er de hoofdoorzaken van?
 - Fysische en psychologische symptomen
 - Externe oorzaken van stress: overwerk, veranderingen, onzekerheid, overvraagd worden, relationele conflicten en drang om van het leven te genieten
 - Gevolgen voor de efficiëntie
 - Bijdrage tot de finaal nagestreefde doelen
 - Doeltreffendheid (de dingen goed doen) en efficiëntie (de goede dingen doen)
- Persoonlijke vragenlijst: Hoe reageer ik op stress?
- Efficiënte werkgewoonten:
 - Hoe ze herkennen en volhouden
 - De omgeving onder controle houden
 - De relaties met de anderen
- De winnende attitudes:
 - Overwerk beheersen
 - Bestoken en relationele conflicten beheren
 - Onzekerheid in het werk bestrijden
- Stress voorkomen
 - Beheers uw omgeving
 - Zorg voor uw fysische en mentale gezondheid
 - Vind een balans tussen persoonlijk evenwicht en professionele efficiëntie
- Praktische oefeningen en individuele actieplannen

In de praktijk

DUUR: 1 dag (een briefing over een ½ dag is mogelijk)

OP MAAT: Telkens ontwikkeld om uw specifieke leerobjectieven te bereiken

DEELNEMERS: Tussen 8 en 12 deelnemers

TAAL: Nederlands, Frans, Engels: animatie, notities en oefeningen

DE WINNENDE ATTITUDES VOOR CHANGE MANAGEMENT

- Veranderingen beheren en omvormen tot opportuniteiten -

Tot wie richt deze training zich?

Deze training richt zich toe tot ieder persoon (of ploeg) die met een veranderingsproces wenst te beginnen (of doorgaan) met kennis van zaken en efficiëntie.

Doelstellingen

Op een praktische manier begrijpen:

- Wat is verandering en haar onvermijdelijke natuur?
- Hoe staan tegenover geïmponeerde en te agressieve veranderingen ?
- Hoe een productief veranderingsproces invoeren?
- Hoe weerstand tegen veranderingen beheren?
- De verschillende reacties tegenover veranderingen en de multiculturele dimensie

Inhoud

- Veranderen is leven!
- De grote types veranderingen
- De 7 sleutels voor verandering
- De winnende attitudes tegenover veranderingen
- Weerstand tegen veranderingen omvormen tot positieve energie
- Zijn benadering aanpassen volgens de multiculturele verschillen
- Praktische oefeningen en individuele actieplannen

In de praktijk

DUUR: · 1 dag

OP MAAT: · Telkens ontwikkeld om uw specifieke leerobjectieven te bereiken

DEELNEMERS: Maximum 16 deelnemers

TAAL: ·· Nederlands, Frans, Engels: animatie, notities en oefeningen

TEAMWORKING

- Hoe persoonlijke en collectieve belangen verzoenen? -

Tot wie richt deze training zich?

Functionele of virtuele ploegen.

Verantwoordelijken van deze ploegen.

Doelstellingen

- Een ploeggeest kunnen opbouwen
- Succesfactoren van het teamwerk
- Vaardigheden aanleren om doeltreffend een ploeg te leiden en te motiveren
- Persoonlijke en collectieve belangen kunnen verenigen om gemeenschappelijke objectieven te bereiken
- De psychologische mechanismen van de functionering van een ploeg begrijpen

Inhoud

- Virtuele en functionele ploegen
- Succesfactoren
- Leadership en motivatie
- Communicatie, het magische woord
- Praktische oefeningen en individuele actieplannen

In de praktijk

DUUR: 1 dag

OP MAAT: Telkens ontwikkeld om uw specifieke leerobjectieven te bereiken

DEELNEMERS: Tussen 8 en 12 deelnemers

TAAL: Nederlands, Frans, Engels: animatie, notities en oefeningen

CREATIVE PROBLEM SOLVING

- Business, creativiteit en efficiëntie -

Tot wie richt deze training zich?

Een bedrijfsprobleem vereist innovatieve oplossingen? De tot nu toe geleverde inspanningen hebben niet de verwachte resultaten opgeleverd?

Creative Problem Solving kan u helpen om nieuwe visies en efficiënte en praktische oplossingen te genereren.

Doelstellingen

- Bedrijfsgebonden problematische situaties anders aanpakken
- Nieuwe visies ontwikkelen
- Een bedrijfsdynamica op gang krijgen
- Nieuwe opportuniteiten creëren
- Verandering inleiden

Inhoud

- Rational Problem Solving
- Creative Problem Solving process
- Enkele efficiënte creativiteitstechnieken
- Criteria om gegenereerde ideeën te evalueren
- Formele creativiteit, m.a.w. hoe een idee omvormen tot een concrete oplossing, rekening houdend met de vereisten

Proces

- Twee opleidingsdagen (al dan niet opeenvolgend)
- Samenstellen van een werkgroep
- 4 à 6 werkvergaderingen van ½ dag
- Uitschrijven van een activiteitsrapport
- Voorstelling van de gegenereerde oplossingen voor het behandelde probleem
- Uitwerking

Het hele proces verloopt over een periode van 3 à 12 maanden, afhankelijk van de dringendheid van het probleem

In de praktijk

DUUR: Variabel in functie van het probleem

OP MAAT: Telkens aangepast aan de profielen van de deelnemers en aan het probleem

DEELNEMERS: Werkgroep van 4 à 20 personen

TAAL: Nederlands, Frans, Engels: animatie, notities en oefeningen

CREATIVITEIT EN TOEGEPASTE CREATIVITEIT

- Creatief, ik?-

Tot wie richt deze training zich?

Iedereen die creatiever wil worden

Doelstellingen

- De beperkingen van het rationeel denken erkennen
- Creativiteitstechnieken leren gebruiken
- Nieuwe visies ontwikkelen, innoverende oplossingen genereren
- Ideeën kunnen omvormen tot concrete oplossingen
- De uitvoerbaarheid en de efficiëntie van innoverende oplossingen kunnen evalueren

Inhoud

- Het menselijk denken en de beperkingen van het rationeel denken
- Divergent en convergent denken
- Enkele efficiënte creativiteitstechnieken
- Creativiteitsproces en technieken
- Formele creativiteit, m.a.w. hoe een idee omvormen tot een concrete oplossing rekening houdend met de vereisten
- Criteria en evaluatierooster voor de gegenereerde ideeën

In de praktijk

DUUR: 2 dagen (opeenvolgende of niet)

OP MAAT: Telkens aangepast aan de profielen van de deelnemers

DEELNEMERS: Tussen 8 en 12 deelnemers

TAAL: Nederlands, Frans, Engels: animatie, notities en oefeningen

TRAIN THE TRAINER

*De animatie, net zoals alle kunsten, berust op technieken,
De kunst is juist die technieken te doen vergeten -*

Tot wie richt deze training zich?

Iedereen die binnen het bedrijf opleidingen moet ontwerpen en/of animeren.
Gaat over technische of gedragstrainingen.

Doelstellingen

- Een opleidingsprogramma en -traject kunnen opbouwen
- Op een constructieve manier opleidingsmodules kunnen animeren
- Reacties van deelnemers kunnen opvangen
- De belangrijkste elementen van het leren bij volwassenen begrijpen
- Resultaten van opleidingstrajecten kunnen evalueren en verbeteren

Inhoud

- Structuur van opleidingsmodules
- Voorbereiding van de inhoud en van de toepassingsoefeningen van een training
- Animatietechnieken
- Reacties van deelnemers opvangen
- Resultaten van een opleiding evalueren

In de praktijk

DUUR: 1 à 3 dagen (al dan niet opeenvolgend) in functie van de ervaring van de deelnemers

OP MAAT: Telkens aangepast aan de profielen van de deelnemers

DEELNEMERS: Tussen 8 en 12 deelnemers

TAAL: Nederlands, Frans, Engels: animatie, notities en oefeningen

HUMAN RESOURCES VOOR MANAGERS

- De waarde van een bedrijf is zijn mensen -

Tot wie richt zich deze training?

Iedereen binnen het bedrijf die een beter zicht op het Human Resources Management wil krijgen.
Managers die ploegen moeten leiden en die hun vaardigheden op gebied van HRM willen verbeteren.

Doelstellingen

- Het belang voor het bedrijf van de menselijke dimensie ervaren
- De belangrijkste tools voor Human Resources Management kennen
- Vaardigheden aanwenden om ploegen te kunnen leiden en Human Resources Management tools te leren gebruiken
- Beter kunnen samenwerken met de personeelsdienst
- Leadership, efficiëntie, leidende en motiverende rol verbeteren

Inhoud

- Rollen van de manager, en in het bijzonder zijn rol van human resources management
- De HRM- tools
- Leadership, motivatie en coaching
- Interne communicatie en synergie
- Praktische oefeningen en realistische rollenspelen

In de praktijk

DUUR: 2 dagen (al dan niet opeenvolgend)
OP MAAT: Telkens aangepast aan de profielen van de deelnemers
DEELNEMERS: Tussen 8 en 12 deelnemers
TAAL: Nederlands, Frans, Engels: animatie, notities en oefeningen