



opleiden - human resources - juridisch - financieel

Opleidingsmodules 2010



Kennismaken met Zakenwijzer

Hartelijk dank voor uw belangstelling in Zakenwijzer. De opleidingsmodules in dit document zijn bestemd voor iedereen die zichzelf ter discussie durft te stellen en het beste uit zichzelf en zijn organisatie wil halen. Neem geen genoegen meer met goed maar ga voor het beste! Durft u effectief te veranderen?

Wij hebben onze trainingsaanpak voor u samengevat in 5 punten:

1. Passie voor mensen

Kijken naar mensen en een '10' zien! Ieder mens heeft unieke talenten om te groeien en zich te ontwikkelen. Het is onze passie om het beste in mensen naar boven te halen.

2. Praktijkgericht

Wat u leert past u direct toe! Trainers van Zakenwijzer gaan praktijkgericht aan de slag. Bij ons staat centraal dat deelnemers gericht werken aan hun persoonlijke doelstellingen.

3. Mensenkennis

Zakenwijzer werkt met trainers die naast hun ervaring en vakkennis beschikken over mensenkennis. Onze trainers zijn in staat om knelpunten te signaleren en deelnemers hier positief mee te confronteren.

4. Relatiegericht

Zakenwijzer staat bekend als een organisatie die zich met oprechte belangstelling verdiept in haar klanten. Wij zien dit als een absolute noodzaak om het beste resultaat te realiseren. Onze trainers kunnen u tevens van dienst zijn als persoonlijke coach.

5. Wij beloven u resultaat

Vanaf 1995 brengt Zakenwijzer mensen in een gewenst veranderingsproces. Onze trainingen zijn gebaseerd op duurzame principes die aantoonbaar succesvol zijn gebleken. Wij stoppen niet voor het beoogde resultaat is bereikt. Hier mag u ons aan houden!

Wij zien er naar uit om u te trainen!

Inhoudsopgave

<i>Management- trainingen</i>	
Managementprincipes.....	4
Managementprincipes – vervolgtraining.....	5
De 3 wetten, 8 stappen en 4 tactieken van veranderen.....	6
Principes van succesvolle bedrijven.....	7
Situationeel Leidinggeven.....	8
Conflicthantering.....	9
Leiderschap, Strategie, Organisatie en Uitvoering.....	10
Timemanagement.....	11
Zelfmanagement.....	12
Coachend Leidinggeven.....	13
De kracht van Proactiviteit.....	14
Stressmanagement.....	15
Verzuimmanagement.....	16
Effectief Veranderen.....	17
 <i>Communicatie- trainingen</i>	
Sterke Verhalen.....	18
Verpletterend Presenteren.....	19
Het Functioneringsgesprek.....	20
Het Beoordelingsgesprek.....	21
Slechtnieuwsgesprekken.....	22
Effectief Communiceren.....	23
Samenwerken: doelgericht en dynamisch.....	24
Klantgericht Communiceren.....	25
Klantgericht Telefoneren.....	26
POP Loopbaangesprekken.....	27
 <i>Commerciële- trainingen</i>	
Afspraken maken en Binnenkomen.....	28
Verkopen als Professional.....	29
Van Offerte naar Deal.....	30
Effectieve Afsluittechnieken.....	31
Invloed & Overtuigingskracht.....	32
Excellent & Winnend Onderhandelen.....	33
 <i>Juridische- trainingen</i>	
Aansprakelijkheid, bijzondere bedingen & facetten van de arbeidsovereenkomst.....	34
Ontslag, Werkeloosheidswet en reorganisatie.....	35
Disfunctioneren, Wangedrag en de Zieke Werknemer.....	36

management

Managementprincipes

met inzichten van o.a. Stephen Covey

'7 eigenschappen van effectief leiderschap'

Effectieve en succesvolle leiders zijn voortdurend bezig de kwaliteit van hun persoonlijke leven, producten, diensten en organisaties te verbeteren. De leider van de toekomst heeft oog voor zaken als rechtvaardigheid, integriteit, menselijke waardigheid, dienstbaarheid en kwaliteit. Daarnaast heeft deze leider kennis en inzicht in 7 onvoorwaardelijke eigenschappen van effectief leiderschap.

Doelgroep

Ondernemers, managers en overige leidinggevenden.

Onderwerpen

- Proactiviteit
- Begin met het einde voor ogen.
- Begin bij het begin
- Denk altijd in Win-Win
- Eerst begrijpen voor je begrepen kan worden
- De kracht van synergie
- Houd de zaag scherp! Blijven vernieuwen en veranderen

Resultaat

Deelnemers hebben kennis van en inzicht in de belangrijkste managementprincipes. Zij zijn zich bewust dat zij zelf verantwoordelijkheid en initiatief kunnen nemen en niet afhankelijk zijn van omstandigheden.

Duur

Training: 1 dag
Coaching (1 op 1): 3 sessies van 1 ½ uur

management

Managementprincipes - vervolgtraining

met inzichten van o.a. Stephen Covey

de 8^e eigenschap: 'van effectiviteit naar inspiratie'

Alleen met passie, charisma, visie en rechtvaardigheid kan een leider het vertrouwen van de groep winnen en hen inspireren en motiveren. Ontdek je eigen stem, draag deze uit en help ook anderen hun eigen stem te ontdekken en uit te dragen. Dit maakt dat je het beste in jezelf naar boven haalt en zo de meeste creativiteit, kracht en resultaten boekt. Dit geldt voor mensen persoonlijk, maar ook voor de creativiteit en resultaten in organisaties.

Doelgroep

Iedereen die in zijn werk te maken krijgt met management en leiderschap.

Onderwerpen

- Introductie 8e eigenschap
- Ontdek de innerlijke stem
- Inspireer anderen hun innerlijke stem te vinden
- Focus - Rolmodel zijn en richting geven
- Uitvoeren – organisatie stroomlijnen en empoweren
- Wijsheid

Resultaat

Deelnemers zijn in staat om het beste uit onszelf, medewerkers en organisaties te halen.

Duur

Training: ½ dag
Coaching (1 op 1): 2 sessies van 1 ½ uur

management

De 3 wetten, 8 stappen en 4 tactieken van veranderen

Met inzichten van o.a. John Kotter - Steve Zaffron & Dave Logan

'herschrijf de toekomst van je organisatie en van jezelf'

De noodzaak van het voortdurend transformeren en verbeteren van prestaties van mensen en organisaties vraagt om effectieve en vernieuwende managementinstrumenten. De drie wetten van prestatie creëert passie bij mensen en maakt de weg vrij voor effectief veranderen.

Doelgroep

Leiders en managers die te maken krijgen met veranderprocessen.

Onderwerpen

- Introductie: de kracht van het herschrijven van de toekomst
- De 3 wetten van prestatie
- De 8 stappen en fases voor succesvol veranderen
- De 4 tactieken die mensen in beweging krijgt om succesvol te veranderen

Resultaat

Deelnemers kennen de principes stappen en tactieken die een voorwaarde zijn voor effectief en duurzame veranderprocessen van mens en organisatie en zijn in staat de toekomst te herschrijven.

Duur

Training: 2 dagen
Coaching (1 op 1): 6 sessies van 1 ½ uur

management

Principes van succesvolle bedrijven

met inzichten van o.a. Jim Collins / Good to Great

'waarom sommige bedrijven een sprong vooruit maken en anderen niet'

Het goede is de vijand van het geweldige. Hoe veranderen bedrijven van gewoon of goed presterend naar excellerend, duurzaam en succesvol? Zeven basisprincipes worden behandeld die van toepassing zijn op excellerende ondernemingen. Ze gaan over leiderschap, personeel, prestatiemeting, prioriteiten, organisatiecultuur, technologisch voordeel en discipline.

Doelgroep

Directeuren, managers en iedereen die invloed heeft op het beleid en de strategie van een organisatie.

Onderwerpen

- Het goede is de vijand van het geweldige
- Niveau 5 leiderschap
- Eerst wieDan wat
- Zie de harde feiten onder ogen (maar verlies nooit de hoop)
- Het egelprincipe
- Bedrijfsdiscipline
- Technologische versnellers
- Het vliegwiel en de valstrik

Resultaat

Deelnemers beschikken over de kennis welke factoren verklaren waarom sommige bedrijven een sprong vooruit maken en anderen niet.

Duur

Training: 1 dag
Coaching (1 op 1): 3 sessies van 1 ½ uur

management

Situationeel leidinggeven

met inzichten van o.a. Ken Blanchard

'hoe worden medewerkers zelfstandig en nemen zij verantwoordelijkheid'

Waarom doen medewerkers niet wat ik van hen vraag? Als dit een vraag is waar u als manager mee worstelt, dan is deze training echt iets voor u! U ontdekt hoe u uw stijl van leidinggeven kunt aanpassen aan het niveau en de verschillen van uw medewerkers. Werknemers met veel ervaring, zelfstandigheid en expertise moeten immers op een andere wijze worden aangestuurd dan de minder ervaren en onzekere werknemer. U krijgt praktische tools in handen om werknemers op een passende wijze aan te sturen.

Doelgroep

Managers en leidinggevendenden die zich willen ontwikkelen in het effectief aansturen en het in ontwikkeling brengen van hun medewerkers.

Onderwerpen

- Inzicht in het gedrag van medewerkers
- Hoe haal ik het beste uit mijn mensen?
- Hoe geef ik medewerkers verantwoordelijkheid?
- Sturen, begeleiden, steunen of delegeren?

Resultaat

Deelnemers zijn in staat om hun werknemers op een passende wijze te managen. Werknemers werken zelfstandig en nemen zelf verantwoordelijkheid.

Duur

Training: 1 dag
Coaching (1 op 1): 3 sessies van 1 ½ uur

management

Conflicthantering

'passie voor mensen, hard op de inhoud'

Elke organisatie heeft te maken met onderlinge spanningen en irritaties. Conflicten liggen daarom altijd op de loer. U kunt er voor kiezen om conflicten uit de weg te gaan zodat het geen 'zichtbare' problemen oplevert. Wat veel mensen zich echter niet realiseren is dat conflicten ook kunnen leiden tot kansen. Het proactief omgaan met conflicten kan namelijk leiden tot een situatie waarbij beide partijen beter af zijn dan voor het conflict.

In de training gaan we in op vragen als: Wat is een conflict?; Welke ingrediënten spelen hierbij een belangrijke rol?; Hoe ga ik om met emoties die erbij komen kijken?; 'Hoe ga ik op een effectieve manier met conflicten om?

Doelgroep

Iedereen die wel eens te maken heeft met conflicten en hier op een effectieve manier mee om wil leren gaan.

Onderwerpen

- Wat is een conflict?
- Conflict: ongewenst of nuttig?
- Het herkennen van reacties bij jezelf en andere d.m.v. Roos van Leary
- Effectieve strategieën voor het omgaan met conflicten

Resultaat

Deelnemers herkennen een conflictsituatie en zijn in staat deze op een effectieve manier op te lossen.

Duur

Training: ½ dag
Coaching (1 op 1): 2 sessies van 1 ½ uur

management

Leiderschap, strategie, organisatie en uitvoering

'stop met het goede en ga voor het beste'

In deze training komen de belangrijkste theorieën en ideeën van de meest toonaangevende leiderschapsdenkers van dit moment aan de orde. Een krachtige samenvatting van de essentie die direct toepasbaar is in: leiderschap, strategie, organisatie en uitvoering.

Doelgroep

Directeuren, managers en iedereen die invloed heeft op het beleid en de strategie van een organisatie.

Onderwerpen

Praktische inzichten van o.a.:

- Stephen Covey
- Tom Peters
- Jim Collins
- Peter Drucker
- Robert Quinn
- Henry Mintzberg
- Michael Porter
- Philip Kotler
- Kaplan & Norton
- John Kotter
- Ken Blanchard

Resultaat

Deelnemers hebben kennis van de belangrijkste en meest succesvolle principes aller tijden op het gebied van leiderschap, strategie, organisatie en uitvoering.

Duur

Training: 1 dag
Coaching (1 op 1): 3 sessies van 1 ½ uur

management

Time Management

met inzichten van o.a. David Allen en Stephen Covey

'hoe kom ik van chaos tot orde en krijg ik beheer op mijn tijd'

Wilt u prettig en efficiënt werken zonder stress? In deze de training leert u uw leven prettig en efficiënt in te delen. De keuze te maken om iets direct te doen, het uit te stellen of te delegeren en zo uw 'in- bakje' leeg te werken. U leert doelen stellen en doelgericht te blijven als de situatie verandert, projecten te herkennen en te plannen. Uw e-mail en papierwerk te organiseren en u prettig te voelen als u iets niet doet.

Doelgroep

Iedereen die prettig en efficiënt wil werken, zonder stress.

Onderwerpen

- Huidige valkuilen
- Wat zijn mijn tijdvreterers?
- Effectief delegeren
- Realistisch en SMART plannen
- Een waterdichte tool om alles te organiseren
- Nooit meer stress

Resultaat

Deelnemers hebben orde en inzicht in hun werkzaamheden. Alle acties en taken hebben zij geborgd in een waterdichte Time Management tool.

Duur

Training: 1 dag
Coaching (1 op 1): 2 sessies van 1 ½ uur

management

Zelfmanagement

met inzichten van o.a. Ben Tiggelaar

'ik wil veranderen....waarom doe ik het dan niet?'

Welke factoren beïnvloeden je gedrag bij persoonlijke veranderingen? Hoe kun je samen met anderen eindelijk die verandering doorvoeren die je zo graag wilt? Hoe kun je het succes van veranderingen van jezelf en die van je organisatie structureel vergroten? Antwoorden op deze en andere vragen zijn onmisbaar voor het begrijpen en leiden van je eigen gedrag én dat van anderen.

Doelgroep

Iedereen die een effectieve verandering wil doormaken en los wil komen uit ineffektieve vaste patronen.

Onderwerpen

- De lastigste persoon op aarde ben je zelf
- Niet weten en toch doen versus wel weten en niet doen
- Bewust gedrag versus onbewust gedrag
- 3 Veranderfasen:
 - Dromen
 - Durven
 - Doen

Resultaat

Deelnemers hebben geleerd zich bewust te zijn van zijn onbewuste/ongewenste gewoonten en zijn in staat veranderingen succesvol te integreren in hun eigen leven en organisatie.

Duur

Training: 1 dag
Coaching (1 op 1): 3 sessies van 1 ½ uur

management

Coachend leidinggeven

met inzichten van o.a. John Witmore, Roger Fisher, Alan Sharp

'Iedereen kan coachen!'

Als werknemers zelf ontdekken waarin zij moeten veranderen zullen zij dit sneller toepassen dan wanneer zij hierop gewezen worden! In deze training leren wij u coachend leidinggeven toepassen op uw werknemers. Door prikkelende vragen te stellen inspireert en motiveert u uw werknemers zodat zij uiteindelijk zelf met de beste oplossing komen.

Doelgroep

Iedereen die coaching wil toepassen als stijl van leidinggeven op werknemers.

Onderwerpen

- De essentie van succesvol coachen
- De leercyclus van mensen
- Prikkelende vragen stellen
- Actief luisteren
- Feedback geven
- Motiveren & Inspireren

Resultaat

Deelnemers zijn in staat om de stijl van coachend leidinggeven succesvol toe te passen op werknemers.

Duur

Training: 1 dag
Coaching (1 op 1): 3 sessies van 1 ½ uur

management

De kracht van proactiviteit

met inzichten van o.a. Stephen Covey

'kan niet' bestaat niet!

U wordt geconfronteerd met uw persoonlijk gedrag en krijgt een spiegel voorgehouden. U gaat inzien dat u zelf in staat bent om uw omgeving te beïnvloeden. Niet door anderen of de omstandigheden de schuld te geven, maar door ZELF verantwoordelijkheid en initiatief te nemen.

Doelgroep

Iedereen die in de spiegel durft te kijken en zijn invloed op anderen en zijn omgeving wil vergroten.

Onderwerpen

- Wat is proactiviteit
- Je invloed vergroten op je omgeving
- Buiten je kaders denken 'out of the box'
- Verantwoordelijkheid en initiatief nemen
- Confrontatie met jezelf!

Resultaat

Deelnemers beschikken over veel praktisch toepasbare eyeopeners om effectieve invloed uit te oefenen op hun omgeving. Daarnaast zijn zij tot het inzicht gekomen dat de manier waarop zij naar de buitenwereld kijken niet altijd de enige waarheid is. Deelnemers kunnen buiten hun vaste kaders denken.

Duur

Training: ½ dag
Coaching (1 op 1): 2 sessies van 1 ½ uur

management

Stressmanagement

'ga de strijd aan met stress'

Druk, druk, druk...Heeft u het gevoel dat de werkdruk bij u te hoog wordt? U bent zeker niet de enige. Het lijkt wel of heel Nederland er last van heeft. In Nederland worden er namelijk per jaar ruim 30.000 werknemers arbeidsongeschikt verklaard als gevolg van stress en overspanning. Stel uzelf eens de kritische vraag: gebeurt dit ook met mij als ik nu geen actie onderneem? Wij helpen u uw eigen stressfactoren te herkennen en gaan met praktische tools aan de slag om op effectieve wijze stress te elimineren.

Doelgroep

Voor iedereen die last heeft van stressklachten of deze wil voorkomen.

Onderwerpen

- Is stress echt ongezond???
- Kenmerken van stress
- Stressfactoren
- Omgaan met je tijd
- Durf nee te zeggen
- Actieplan

Resultaat

Deelnemers zijn in staat om door middel van een actieplan effectiever om te gaan met stress.

Duur

Training: ½ dag
Coaching (1 op 1): 2 sessies van 1 uur

management

Verzuimmanagement

'80% van verzuim is aan gedrag gerelateerd'

Hoe kom ik in een open gesprek met mijn zieke werknemer? Durf ik mijn werknemer te wijzen op zijn inspanningsverplichting? Deze training biedt communicatieve tools die noodzakelijk zijn voor het voeren van effectieve verzuimgesprekken. Ga deze gesprekken niet langer uit de weg en maak het verzuim bespreekbaar! Daarnaast biedt deze cursus inzicht in verzuimachtergronden, de noodzakelijke kennis over de Wet Verbetering Poortwachter en preventie.

Doelgroep

Directeuren, leidinggevenden en HR-managers die te maken hebben met het aansturen van (zieke) werknemers.

Onderwerpen

- Gezondheidsmanagement
- Wat is verzuim
- Wet verbetering poortwachter
- WIA: Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen
- Het voeren van verzuimgesprekken
- Arbeidsrecht en sociale wetgeving

Resultaat

Deelnemers beschikken over kennis en vaardigheden om doelgerichte en effectieve verzuimgesprekken te voeren met werknemers.

Duur

Training: 1 dag
Coaching (1 op 1): 3 sessies van 1 ½ uur

communicatie

Effectief Vergaderen

'zorg ervoor dat uw vergaderingen slagvaardig en effectief blijven!'

Vergaderen is nodig voor het nemen van besluiten, het ontwikkelen van nieuwe ideeën, creëren van draagvlak en het delen van informatie. Vergaderingen kunnen slagvaardig, inspirerend, effectief en uitdagend zijn. Maar daarvoor moet u wel een aantal essentiële spelregels toepassen.

Doelgroep

Iedereen die effectief wil optreden in vergaderingen en de slagvaardigheid van de vergaderingen die u voorziet of bijwoont wil vergroten.

Onderwerpen

- Vergaderingen openen en sluiten
- Een effectieve en realistische agenda
- Structuur, doelen en processen
- Deelname en inbreng
- Omgaan met lastige situaties en emoties
- Analyse van knelpunten
- Samenwerken of competitie
- Persoonlijke effectiviteit

Resultaat

Deelnemers hebben inzicht in hun sterke kanten en verbeterpunten en weten hoe zij een vergadering effectief kunnen laten verlopen. Proactief vergroten zij hun invloed op het verloop van een vergadering. Zij kunnen omgaan met complexe situaties en emoties.

Duur

Training: 1 dag
Coaching (1 op 1): 3 sessies van 1 ½ uur

communicatie

Sterke Verhalen

Met inzichten van o.a. Dan Heath & Chip Heath

'Wanneer mensen alles onthouden wat je ze verteld'

In een magnum zitten net zoveel calorieën als in.....? Waarschijnlijk antwoord u automatisch 'een pakje roomboter'. Bijzonder is dat bijna iedereen dit denk te weten terwijl het nergens op slaat. Het is dus niet waar! Hoe komt het dat bepaalde verhalen blijven hangen? Hoe komt het dat u het antwoord jaren later direct weet zonder te hoeven nadenken? In deze training ontdekt u waarom sommige boodschappen blijven hangen en andere boodschappen direct 'het andere oor uitgaan'. Deelnemers leren praktisch hoe zij hun kernboodschap dusdanig kunnen overbrengen zodat hun klanten en medewerkers deze nooit meer vergeten.

Onderwerpen

- Waarom mensen je vergeten
- Waarom mensen je nooit meer vergeten
- Een boodschap die blijft plakken
- 6 factoren om uw boodschap te versterken
- De aandacht pakken

Resultaat

Deelnemers zijn in staat om hun kernboodschap krachtig te communiceren. Ze zijn zich bewust welke factoren een boodschap kleefkracht en impact geven.

Duur

Training: ½ dag
Coaching (1 op 1): 2 sessies van 1 ½ uur

communicatie

Verpletterend presenteren

'hoe presenteer ik mezelf en maak ik een verpletterende indruk'

Leidinggevenden en commerciële medewerkers staan vaak voor groepen. Zij moeten in staat zijn om zichzelf en de organisatie professioneel en uitdagend te presenteren. In dit dagdeel reiken wij deelnemers praktische tools aan om een indrukwekkende presentatie te geven.

Doelgroep

Iedereen die zijn publiek wil boeien en in staat moet zijn om een professionele presentatie te geven.

Onderwerpen

- De 'binnenkomer'
- Basisprincipes van presenteren
- Persoonlijke presentatie
- In je kracht staan
- Actie-reactie
- Verbale en non-verbale communicatie
- De 'uitsmijter'

Resultaat

Deelnemers beschikken over kennis, vaardigheden en gedrag om een professionele en boeiende presentatie te geven.

Duur

Training: ½ dag
Coaching (1 op 1): 2 sessies van 1 uur

communicatie

Het functioneringsgesprek

'een gesprek met het kostbaarste bezit van uw organisatie, uw mensen'

Medewerkers hebben behoefte om 'hun zegje' te doen in een gelijkwaardig gesprek met hun leidinggevenden. Daarnaast moeten leidinggevenden in staat zijn om het functioneren van hun medewerkers bespreekbaar te maken, complimenten te geven bij successen en bij te sturen op de punten die onvoldoende functioneren.

Doelgroep

Iedereen die functioneringsgesprekken voert en effectiever wil communiceren met medewerkers.

Onderwerpen

- Structuur van een functioneringsgesprek
- De voorbereiding
- Valkuilen en communicatietips
- Omgaan met emoties
- Feedback geven
- Effectieve communicatie

Resultaat

Deelnemers zijn in staat om goed voorbereid en met zelfvertrouwen een functioneringsgesprek te voeren.

Duur

Training: ½ dag
Coaching (1 op 1): 2 sessies van 1 ½ uur

communicatie

Het beoordelingsgesprek

'integer, onderbouwd en objectief beoordelen....hoe doe je dat?'

In deze training leren wij managers hoe zij objectief hun medewerkers moeten beoordelen. Middels communicatievaardigheden leren wij deelnemers hoe zij hun boodschap eerlijk en tactvol kunnen overbrengen.

Doelgroep

Iedereen die beoordelingsgesprekken voert en effectiever wil communiceren met zijn medewerkers.

Onderwerpen

- Structuur van het beoordelingsgesprek
- De voorbereiding
- Do's en dont's
- Omgaan met emoties
- Beoordeling onderbouwen
- Objectief beoordelen

Resultaat

Deelnemers zijn in staat om een goed onderbouwd beoordelingsgesprek te voeren.

Duur

Training: ½ dag
Coaching (1 op 1): 2 sessies van 1 ½ uur

communicatie

Slechtnieuwsgesprekken

'mensen hebben recht op de waarheid over zichzelf'

Slechtnieuwsgesprekken zijn vaak eng, lastig en emotioneel. Hoe kunt u nu als manager de vervelende waarheid vertellen en toch tactvol overkomen? Wanneer is 'het moment' om die lastige boodschap te brengen? In deze training leren deelnemers kennis en vaardigheden om slecht nieuwsgesprekken op de best mogelijke wijze te voeren.

Doelgroep

Iedereen die te maken heeft met het aansturen van mensen en soms lastige boodschappen moet overbrengen.

Onderwerpen

- Structuur en voorbereiding
- Belangrijkste basisregels
- Omgaan met weerstanden en emoties
- Tactische communicatie

Resultaat

Deelnemers zijn in staat om met zelfvertrouwen een slechtnieuwsgesprek te voeren. Daarnaast zijn zij in staat om effectief hun boodschap over te brengen en weten zij om te gaan met emoties.

Duur

Training: ½ dag
Coaching (1 op 1): 2 sessies van 1 uur

communicatie

Effectief communiceren

met inzichten van o.a. Timothy Leary

'hoe kom ik echt over?'

Doel van deze training is dat deelnemers zich meer bewust worden van hun verbale en non-verbale communicatie. Deelnemers gaan de confrontatie aan met zichzelf en krijgen praktische tools in handen om een professionele indruk te maken. Uiteraard doen wij geen afbreuk aan de unieke persoonlijkheden van mensen. Wij geloven in authentieke personen en zien het als een uitdaging hen te helpen steeds dichterbij zichzelf te komen.

Doelgroep

Iedereen die geconfronteerd durft te worden met zijn eigen communicatie en dit wil verbeteren.

Onderwerpen

- Hoe kom ik over?
- Basis etiquette communicatie
- Verbale en non-verbale communicatie
- Eerst begrijpen voor je begrepen kan worden
- Actie-reactie
- Do's and dont's
- Roos van Leary
- Communiceren met verschillende typen mensen

Resultaat

Deelnemers weten hoe zij overkomen en zijn in staat om in communicatie rekening te houden met de belevingswereld van de gesprekspartner.

Duur

Training: 1 dag
Coaching (1 op 1): 3 sessies van 1 ½ uur

communicatie

Samenwerken: Doelgericht en dynamisch!

'samenwerken is meer dan samenwerken'

Samenwerken aan een gezamenlijk resultaat. Dat maakt teams succesvol. Maar wat is dan de sleutel tot dat succes? Hoe komt u tot een gezamenlijk doel en hoe werkt u effectief samen om dit doel te bereiken. Welke rol vervult u binnen dit proces en wat wordt er binnen die rol van u verwacht? Daarbij is het van belang dat u zelf tot uw recht komt, maar ook de anderen met wie je samenwerkt!

In onze training samenwerken staan we stil bij al deze vragen en zoeken we met behulp van actieve, creatieve en dynamische werkvormen naar bruikbare antwoorden.

Doelgroep

Iedereen die meer rendement wil halen uit samenwerking. Op basis van een uitgebreide intake maken we een maatwerkprogramma dat afgestemd is op de behoefte van uw organisatie.

Onderwerpen

- Samenwerken is meer dan samen werken
- Succesvolle teams
- Doelen bepalen
- Teamrollen (o.a. Belbin)
- Effectieve teamcommunicatie
- Vieren van succes

Resultaat

Deelnemers kunnen aan het eind van de training het gezamenlijk doel van het team benoemen, hebben kennis gemaakt met de verschillende teamrollen, kennen hun eigen rol binnen het team, hebben hun kwaliteiten en valkuilen in samenwerking ervaren en hebben geoefend met teamcommunicatie.

Duur

Uitgebreide variant: 1 dag
Beknopte variant: ½ dag

communicatie

Klantgericht communiceren

'medewerkers zonder visitekaartje zijn vaak het belangrijkste visitekaartje'

Klantgericht communiceren is bij uitstek hét middel om het verschil te maken ten opzichte van de concurrentie. Maar wat is klantgerichtheid eigenlijk? Welke indruk laten uw medewerkers achter? Hoe reageren ze op een vraag van een klant? Hoe treden ze op in lastige situaties? Doel van deze training is enerzijds inzicht krijgen in de huidige klantgerichtheid en anderzijds door middel van praktische informatie een actieplan te maken hoe de klantgerichtheid in de organisatie verbeterd kan worden.

Doelgroep

Voor iedereen die met klanten te maken heeft en de klantgerichtheid wil verbeteren.

Onderwerpen

- Huidige klantgerichtheid van de organisatie
- Wie is je klant?
- Wat is klachtgerichtheid?
- Voorwaarden voor klantgerichte communicatie:
 - Luisteren
 - Samenvatten
 - Doorvragen
 - Lichaamstaal
 - Omgaan met lastige situaties/gesprekken
 - Effectief afhandelen van klachten
 - Actieplan voor betere klantgerichtheid

Resultaat

Deelnemers zijn in staat om de klantgerichtheid binnen de organisatie te verbeteren.

Duur

Training: 1 dag
Coaching (1 op 1): 3 sessies van 1 ½ uur

communicatie

Klantgericht telefoneren

'welk beeld heeft uw klant van uw organisatie als hij ophangt?'

De telefoon gaat...Het is elke keer weer een verrassing wie er aan de andere kant van de lijn wacht. Is het een klant die doorverbonden wil worden, een prospect die een afspraak wil maken of is het een boze klant die een klacht heeft en niet voor rede vatbaar is? De manier waarop het telefonisch contact verloopt, bepaald voor een groot deel het beeld dat iemand heeft van de organisatie. Het doel van deze training is om telefoongesprekken professioneel en klantgericht af te handelen. Om optimaal resultaat te bereiken zal u voorafgaand aan de training 'undercover' telefonisch benaderd worden door één van onze trainers om zo een duidelijk beeld te krijgen van de huidige manier van telefoneren.

Doelgroep

Iedereen die klanten professioneler en klantgerichter te woord wil staan.

Onderwerpen

- Huidige klantgerichtheid van de organisatie
- Wie is je klant en hoe ga je daarmee om?
- Basis telefoonregels en etiquette
- Gesprektechnieken
- Omgaan met weerstand en klachten
- Uniforme afspraken maken over telefoonbehandeling

Resultaat

Deelnemers zijn in staat elk telefoongesprek op een professionele en klantgerichte manier af te handelen waarbij de waarden en normen van zowel de organisatie als die van de klant gerespecteerd wordt.

Duur

Training: 1 dag
Coaching (1 op 1): 3 sessies van 1 ½ uur

communicatie

POP loopbaangesprekken

'medewerkers verder helpen op weg naar hun unieke bestemming'

Steeds meer organisaties leggen grote nadruk op de persoonlijke ontwikkeling van medewerkers. Naast inhoudelijke uitdagende functies bieden zij medewerkers ondersteuning in het vergroten van kennis, vaardigheden en gedrag. Uitgangspunt is dat iedere medewerker zich continu ontwikkelt. Hulpmiddel bij het in kaart brengen van de ontwikkelbehoeften van medewerkers is het persoonlijk ontwikkelingsplan (POP) en het loopbaangesprek.

Doelgroep

Leidinggevenden, HRM-functionarissen en managers die zich willen bekwamen in het voeren van POP-/loopbaangesprekken.

Onderwerpen

- Succesvol invoeren en toepassen van POP's
- Effectieve voorbereiding op het gesprek
- Doel, opbouw en inhoud van het gesprek
- Uw rol en houding tijdens het gesprek
- Gespreksvaardigheden en interviewtechnieken

Resultaat

Deelnemers zijn in staat effectief invulling te geven aan het POP-/loopbaangesprek. Zij hebben inzicht in hun rol en houding tijdens het gesprek en kennen de relaties, overeenkomsten en verschillen met andere personeelsgesprekken. Verder beschikken zij over relevante gespreksvaardigheden en interviewtechnieken.

Duur

Training: 1 dag
Coaching (1 op 1): 3 sessies van 1 ½ uur

commercieel

Afspraken maken en binnenkomen

met inzichten van o.a. Jan Wage en Frank van Leer

'zo krijg je je agenda vol'

Een volle agenda met kansrijke prospects! Middels extreem creatieve eyeopeners leert u significant meer bezoeksafspraken maken met de buitenwereld. U wordt uitgedaagd om het geleerde direct in de praktijk te brengen.

Onderwerpen

- Gedrag & Mentaliteit
- Koude acquisitie
- Wat zijn mijn USP'S?
- Triggeren
- Weerstanden weerleggen
- Creatief & 'out of the box'
- Doelgericht afsluiten

Resultaat

U bent in staat om mensen te triggeren en een eerste verpletterende eerste indruk te maken. U presenteert zich op een natuurlijke manier, zowel face tot face en als per telefoon. Daarnaast heeft u tools in handen om creatief weerstanden te weerleggen. De training staat garant voor meer bezoeksafspraken met kansrijke prospects.

Duur

Training: 1 dag
Coaching (1 op 1): 3 sessies van 1 ½ uur

commercieel

Verkopen als Professional

met inzichten van o.a. Frank van Leer, Jan Wage

'mensen willen niet iets verkocht krijgen, ze willen kopen'

Door deze training ontdekt u de diepste verlangens van uw klanten..... verlangens die ze u misschien nog nooit hebben verteld. U krijgt een succesvolle structuur aangereikt voor uw verkoopgesprekken. Pas wanneer u echt weet waar uw klant warm voor loopt bent u in staat om overtuigend uw toegevoegde waarde te verkopen. De verkoopstructuur die wij trainen is in 23 landen wetenschappelijk onderzocht onder 10.000 verkopers in 25.000 geanalyseerde verkoopgesprekken. Deze beproefde methode wordt tot op de dag van vandaag toegepast door de beste verkoopteams over heel de wereld.

Onderwerpen

- Structuur van een succesvol verkoopgesprek
- Effectieve vragen stellen
- Toegevoegde waarde verkopen
- Klanten motiveren
- Committent verkrijgen

Resultaat

U bent in staat om deze revolutionaire verkooptechniek praktisch te vertalen naar uw situatie. U weet klanten en prospects te raken als nooit tevoren. Uw impact op klanten is groter waardoor klanten overtuigd voor uw producten of diensten kiezen.

Duur

Training: 1 dag
Coaching (1 op 1): 3 sessies van 1 ½ uur

commercieel

Van offerte naar deal

met inzichten van o.a. Jan Wage en Frank van Leer

'vergroot je scoringskans bij openstaande offertes'

Hoe zorgt u ervoor dat u minder offertes verliest? Wat zou het voor u betekenen als het afgelopen jaar 25% van alle verloren offertes toch opdracht waren geworden. Wij leveren u de tools aan om meer grip te krijgen op het beslissingstraject van uw klanten. U ontdekt wat u wellicht mist in de gedachtegang van uw klant en zal in de toekomst uw scoringskans meetbaar vergroten.

Doelgroep

Iedereen die meer grip wil krijgen op het beslissingstraject bij een uitgebrachte offerte.

Onderwerpen

- Het uitbrengen van een effectieve offerte
- Invloed uitoefenen in het beslissingstraject
- Een voorsprong op je concurrent creëren
- Het doelgericht opvolgen van offertes
- Het sluiten van de overeenkomst

Resultaat

Deelnemers zijn in staat om de best mogelijke offerte uit te brengen en hun scoringskans te vergroten. Zij weten hoe zij een beslissingstraject positief kunnen beïnvloeden.

Duur

Training: ½ dag
Coaching (1 op 1): 2 sessies van 1 ½ uur

commercieel

Effectieve afsluittechnieken

Met inzichten van o.a. Frank van leer, Jan Wage en Neil Rackham

'sneller een deal closen, het kan echt!'

Afsluittechnieken zijn belangrijk, maar kunnen ook erg opdringerig overkomen. In deze training leren wij u om concreet, overtuigend en natuurlijk een overeenkomst af te sluiten. Daarbij leren wij hoe u het beste om kunt gaan met bezwaren en tegenwerpingen.

Doelgroep

Iedereen die succesvol en op een natuurlijke manier een deal moet kunnen sluiten.

Onderwerpen

- Valkuilen van afsluiten
- Focus op je doel
- Verschillende stijlen
- Vragen naar mogelijke bezwaren
- Bezwaren weerleggen
- Overtuigend samenvatten
- Succesvol committent verkrijgen

Resultaat

Deelnemers zijn in staat om met zelfvertrouwen en op een natuurlijke manier een deal te sluiten.

Duur

Training: ½ dag
Coaching (1 op 1): 2 sessies van 1 ½ uur

commercieel

Invloed & Overtuigingskracht

met inzichten van o.a. Robert B. Cialdini – Noah J. Goldstein – Steve J. Martin

'de psychologische geheimen van invloed en overtuigen'

Elke dag staan we voor de uitdaging om anderen te overtuigen, en dingen gedaan te krijgen. Zowel op het werk als privé. Waarom krijgen sommige mensen alles gedaan bij anderen? Hoe doen ze dat toch? Waarom willen mensen minder als je ze meer biedt? Hoe krijg je het eerste schaap over de dam? Welk woordje maakt je een stuk overtuigender? Wanneer geloven mensen alles wat ze lezen? In deze training ontraadselen we de geheimen van de psychologie van het beïnvloeden en overtuigen.

Doelgroep

Ondernemers, managers, commerciële medewerkers en iedereen die meer voor elkaar wil krijgen!

Onderwerpen

- Onbewust gedrag van mensen
- Zo werken onze hersenen
- Hoe krijgen mensen alles voor elkaar?
- 6 krachtige en bewezen beïnvloedingsfactoren
- Overtuigen en beïnvloeden

Resultaat

Deelnemers hebben inzicht de psychologische geheimen van invloed en overtuigingskracht. Zij weten waarom mensen wel of niet voor een bepaalde keuze een beslissing nemen.

Duur

Training: ½ dag
Coaching (1 op 1): 2 sessies van 1 ½ uur

commercieel

Excellent & winnend onderhandelen

met inzichten van o.a. fisher en ury

'samen winnen is altijd de beste uitkomst'

Onderhandelen doen we dagelijks met als doel: duurzame overeenstemming! Wij leren u het best mogelijke resultaat uit iedere onderhandeling te halen, zonder de goede relatie met de ander te verbreken. De getrainde onderhandelingsprincipes zijn onder andere gebaseerd op het wereldwijd bekende Harvard-onderhandelingsproject. U leert dat er een unieke, derde weg is naast winnen of verliezen. Samen winnen is de beste uitkomst!

Doelgroep

Iedereen die in zijn werk te maken krijgt met onderhandelingen en het bereiken van duurzame overeenstemming.

Onderwerpen

- De methode van excellent en winnend onderhandelen
- Voorbereiding en structuur
- Eerst begrijpen voor je begrepen kan worden
- Bepalen van wederzijds aanvaardbare resultaten
- Creëren van creatieve opties

Resultaat

U beschikt over kennis en vaardigheden voor winnende onderhandelingen en bent in staat om complexe onderhandelingen in een plezierige sfeer succesvol af te ronden.

Duur

Training: 2 dagen

Coaching (1 op 1): 5 sessies van 1 ½ uur

Aansprakelijkheid, bijzondere bedingen & facetten van de arbeidsovereenkomst

'Waar gehakt wordt vallen spaanders'

Gedurende het verrichten van arbeid kan er schade ontstaan. Hetzij schade geleden aan de zijde van de werkgever, hetzij aan de zijde van de werknemer. U kunt bijvoorbeeld denken aan een werknemer die zijn been breekt in de werkplaats door te struikelen over een bepaald voorwerp. Het lijden van schade kan voor uw bedrijf verstrekkende gevolgen hebben. De geleden schade kan voor u een aanzienlijke kostenpost opleveren. Zelfs derden kunnen hiermee gemoeid zijn. Als ondernemer heeft u uiteraard ook te maken met individuele arbeidsovereenkomsten. Het is noodzakelijk dat u dan ook vooraf goed op de hoogte bent van de rechten en plichten van de werknemer en uiteraard van uzelf als ondernemer zijnde. Hierdoor kunt u een aanzienlijk deel van eventuele risico's' vooraf uitsluiten.

Doelgroep

Ondernemers, leidinggevenden en medewerkers van P&O.

Onderwerpen

- Aansprakelijkheid in algemene zin:
 - Zorgplicht werkgever;
 - Schade veroorzaakt door de werknemer;
 - Eigen schuld;
 - Verkeersongevallen;
 - Aansprakelijkheid en derden (art. 7:658 BW).
- Facetten van de arbeidsovereenkomst:
 - Boetebeding; proeftijdbeding; concurrentiebeding;
 - Vakantie en verlof;
 - Typen arbeidsovereenkomsten.

Resultaat

De deelnemer krijgt inzicht in de basisprincipes van de werkgevers- en werknemersaansprakelijkheid. Ook krijgt de deelnemer inzicht in de verschillende facetten van de arbeidsovereenkomst. De deelnemer is in staat om deze kennis toe te passen binnen zijn onderneming.

Duur

1 dag

Ontslag , Werkloosheidswet en reorganisatie

'Met passen en meten wordt de meeste tijd versleten'

Iedere onderneming heeft wel eens te maken met ontslag van werknemers. Hetzij een ontslag op staande voet, hetzij een gedwongen ontslag in het kader van een reorganisatie bijvoorbeeld. Omdat de ontslagbescherming van de werknemer in Nederland enorm groot is, is het noodzakelijk dat u op de hoogte bent van alle relevante wettelijke regels. Bij een onterecht gegeven ontslag kunt u achteraf veel financiële schade lijden. Het is dus belangrijk dat u een ontslag, maar voorts ook een reorganisatie goed aanpakt.

Doelgroep

Ondernemers, leidinggevenden en medewerkers van P&O.

Onderwerpen

- Ontslag:
 - Verschillende manieren;
 - Beëindiging met wederzijds goedvinden;
 - UWV-werkbedrijf of kantonrechter?
- Werkloosheidswet:
 - Recht op WW en de duur ervan;
 - Geldend maken van WW;
 - Arbeidstijdverkorting en deeltijd-WW.
- Reorganisatie:
 - Oorzaken en stappen tijdens een reorganisatie;
 - Ontslag wegens bedrijfseconomische redenen;
 - Collectief ontslag;
 - Belang van een goede overlegstructuur;
 - Mogelijke eigen invloed op reorganisatie.

Resultaat

De deelnemer krijgt inzicht in de basisprincipes van het algemene ontslagrecht; de Werkloosheidswet en reorganisatie. De deelnemer is in staat om deze kennis toe te passen binnen zijn onderneming.

Duur

1 dag

Disfunctioneren, wangedrag en de zieke werknemer

'Een rotte appel in de mand, maakt al het gave fruit te schand'

Als werknemers zich schuldig maken aan wangedrag of disfunctioneren, willen werkgevers dit gedrag meestal opsporen om het een halt toe te kunnen roepen en sancties te kunnen opleggen aan de werknemer. Welke mogelijkheden zijn er om onacceptabel gedrag van werknemers te voorkomen en waar nodig te sanctioneren? Bij een zieke werknemer spelen allerlei wettelijke regels en verplichtingen een rol. Belangrijk is om het verzuim binnen uw bedrijf op een proactieve manier te managen. In bepaalde situaties kunnen juridische tools hierbij een uitkomst bieden.

Doelgroep

Ondernemers, leidinggevenden en medewerkers van P&O.

Onderwerpen

- Wangedrag:
 - Disciplinaire maatregelen en gedragsregels;
 - Boetes;
 - Ontslag op staande voet.
- Disfunctioneren:
 - Oorzaken en vormen;
 - Verwijtbaar handelen;
 - Ontslag.
- Ziekte:
 - Loondoorbetalingsverplichting;
 - Situatieve arbeidsongeschiktheid;
 - Wet Verbetering Poortwachter en WIA.

Resultaat

De deelnemer krijgt inzicht in de wettelijke regels m.b.t. het disfunctioneren van de werknemer en wangedrag en de wettelijke regels m.b.t. een werknemer die arbeidsongeschikt is. De deelnemer is in staat om deze kennis toe te passen binnen zijn onderneming.

Duur

1 dag