

KLANTGERICHT TELEFONEREN/ OMGAAN MET TELEFONISCHE KLACHTEN

Hebben uw medewerkers met regelmaat telefonisch contact met (soms) veeleisende en moeilijke klanten of met klanten met complexe vragen? In deze training leren zij om 'goed' om te gaan met deze klanten en hun vragen. Met 'goed' bedoelen we dat dergelijke moeilijke klanten, de medewerkers na het volgen van deze training niet meer zoveel energie kosten, dat het gesprek minder lang duurt en dat zowel zij als de klant tevreden zijn over hoe het gesprek is verlopen.

Voorafgaand aan de training krijgen de medewerkers een korte vragenlijst waarin wordt gevraagd wat voor hen lastige telefoongesprekken zijn. Op basis van deze informatie wordt het programma definitief gemaakt.

Tijdens de training maken zij kennis met de Ouder-Volwassen-Kind theorie. Dit is een toelichting op de verschillende stijlen van communiceren die de klant en zichzelf hanteren. De medewerkers worden bewust gemaakt van welke rol zij aannemen in een gesprek en hoe ze dit kunnen veranderen. Er wordt geoefend met de meest effectieve stijl van communiceren. Aansluitend worden de persoonlijke allergieën besproken en hoe hier mee om te gaan. We ronden de training af met een talentoefening; "Waar blink jij in uit aan de telefoon?"

- ✓ We inventariseren individuele leervragen
- ✓ Ze leren oefenen met de Transactionele Analyse (Ouder-Volwassen-Kind theorie)
- ✓ Ze krijgen toelichting op hun kernkwadranten en allergieën
- ✓ We bespreken waar ze juist in uitblinken
- ✓ Ze gaan werken aan het zelfvertrouwen

Doelgroep: Medewerkers in een klantenservice, customer service en/of helpdesk functie
Tijdsduur: 1 dagdeel á 3,5 uur
*deze training kan ook eventueel worden uitgebreid naar twee dagdelen
Kosten: € 285,- (excl. BTW) per dagdeel

EFFECTIEF EN HELDER SCHRIJVEN

Schrijven uw medewerkers regelmatig zakelijke e-mails, memo's en brieven of voorstellen voor hun werk? Kost dat altijd meer tijd en aandacht dan dat zij vooraf verwachtten en willen ze deze teksten sneller schrijven met meer effect? Dan is deze training echt iets voor hen. Er wordt aandacht besteed aan de verschillende facetten van zakelijk schrijven. De medewerkers krijgen in deze training praktische handvatten aangereikt die ze direct op hun eigen teksten kunnen toepassen.

Ook worden de medewerkers in deze training geleerd waar ze invloed op kunnen uitoefenen (op de boodschap en hoe die geformuleerd is) en wat ze kunnen doen als er niet adequaat wordt gereageerd.

Voorafgaand aan de training wordt de medewerkers gevraagd om twee voorbeelden te mailen van mails (of brieven) waar ze veel vragen over kregen of waarvan ze zelf achteraf denken dat dit geen effectieve boodschap was.

Tijdens de training wordt ieders inbreng besproken, nadat er een korte theorie is gegeven over wat wel en wat minder effectief is aan een schriftelijke boodschap. De medewerkers leren scherp te zien wie hun doelgroep is, wat hun doel is van de brief en wat de juiste lengte en toon is.

Aan het eind van de training heeft iedereen een herschreven mail of brief en voldoende handvatten om vanaf nu heldere en doelmatige mails te schrijven.

Na de training heeft iedere medewerker recht op één telefonisch consult ter verdere beoordeling van de mail, memo of brief.

- ✓ Ze leren met meer gemak professionele en kwalitatieve teksten te schrijven die het beoogde doel bereiken
- ✓ Ze leren doelstellingen en doelgroepen te bepalen en de schrijfstijl er op aan te passen
- ✓ Ze zijn beter in staat om teksten beter te structureren en helder en aantrekkelijk te formuleren zonder fouten

Doelgroep: Medewerkers die geregeld zakelijke teksten schrijven en zich hierin willen verbeteren

Tijdsduur: 1 dagdeel á 3,5 uur en 1 telefonisch / online consult

Kosten: € 385,- (excl. BTW)

ONTSPANNEN PITCHEN EN PRESENTEREN MET EEN GOED VERHAAL

Uw medewerkers moeten hun ideeën, voorstellen of zichzelf presenteren in 1 op 1 situaties of voor een groter gezelschap. Ze kunnen zich daarover gespannen voelen of vinden het moeilijk om te blijven boeien of vinden het lastig om hun verhaal goed over te brengen. Met deze training worden hun vaardigheden voor presenteren en spreken voor groepen verbeterd. Ze leren hoe ze hun boodschap effectief opbouwen en krachtig overbrengen.

Voorafgaand aan de training wordt de medewerkers gevraagd om situaties te geven waarin zij graag gehoord zouden willen worden. Aan wie zij hun verhaal vertellen en wat is het doel? Informeren of overtuigen?

De training begint met de inbreng van de casussen. De trainer licht de principes van overtuigingskracht toe en laat zien hoe ze aan overtuigingskracht kunnen inboeten. Waar zijn ze mogelijk onduidelijk? Waar misschien drammerig? Waar wordt gezwegen, terwijl er wel degelijk een inbreng mogelijk is? Iedere medewerker krijgt maatwerk feedback alsook de presentatietechnieken die daarbij horen.

Na afloop van de training krijgt iedere medewerker een individuele opdracht mee om de daaropvolgende weken mee te oefenen. Ze schrijven een kort verslag van hun bevindingen, waarop ze feedback ontvangen van de trainer.

- ✓ Ze leren hun presentatiekwaliteiten te ontwikkelen naar een hoger niveau
- ✓ Ze leren hoe een presentatie systematisch voor te bereiden
- ✓ Ze leren kernachtig, gestructureerd en inspirerend een boodschap te delen
- ✓ Ze leren omgaan met spanning vooraf of tijdens een presentatie
- ✓ Ze leren hoe stem en houding goed in te zetten
- ✓ Ze leren hoe ze beter in staat zijn om op de juiste wijze in te spelen op vragen en reacties

Doelgroep: Medewerkers die hun presentatiekwaliteiten naar een hoger niveau willen brengen

Tijdsduur: 1 dagdeel á 3,5 uur en 1 telefonisch / online consult

Kosten: € 385,- (excl. BTW)

TIMEMANAGEMENT; ZELF WEER DE BAAS OVER JE AGENDA

Hebben uw medewerkers moeite met het stellen van prioriteiten en het indelen van hun tijd? Hebben ze soms het gevoel dat er te weinig uren in een dag zitten of zouden ze meer grip willen hebben op hun tijd en meer overzicht en structuur? Tijdens deze training krijgen uw medewerkers heldere en concrete handvatten om meer overzicht te creëren. Ze leren beter doelen te stellen, te plannen en heldere prioriteiten bepalen.

Voorafgaand aan de training ontvangen de medewerkers een voorbereidende opdracht met een aantal vragen over hun huidige werkaanpak, de tijdrovers op het werk, enz. Zodoende weet de trainer al voor de training welke effectiviteit-knelpunten er spelen in hun situatie.

- ✓ Ze leren zich meer bewust te zijn en inzicht in hun eigen manier van werken
- ✓ Ze leren meer structuur in hun werk aan te brengen en te houden
- ✓ Ze leren hun taken overzichtelijk te maken en te houden
- ✓ Je deelt je tijd beter in aan de hand van doelen en prioriteiten
- ✓ Ze leren met tijdvreters om te gaan
- ✓ Ze krijgen de vaardigheden die nodig zijn voor effectief timemanagement
- ✓ Ze krijgen meer rust in hun hoofd – meer focus! – minder druk en stress

Doelgroep: Medewerkers waarvan de vaardigheden op het gebied van timemanagement verbeterd kunnen worden en zo efficiënter en meer ontspannen gaan werken

Tijdsduur: 1 dagdeel á 3,5 uur

*deze training kan ook eventueel worden uitgebreid naar twee dagdelen

Kosten: € 285,- (excl. BTW) per dagdeel

ASSERTIVITEIT; VERGROOT JE ZELFVERTROUWEN

Je merkt dat sommige medewerkers zich soms te gemakkelijk laten leiden door wat een ander wil en daarbij niet voldoende voor zichzelf opkomen. Ze gaan weleens situaties uit de weg terwijl dat misschien helemaal niet nodig is. Ze leren de ander tegemoet komen zonder hun eigen belangen uit het oog te verliezen. In deze training krijg je in korte tijd veel praktische handvatten om je assertiviteit naar een hoger niveau te brengen.

Voorafgaand aan de training ontvangen de medewerkers informatie over assertiviteit. Wat is het wel en wat is het niet?

We beginnen bij het begin en brengen eerst in kaart welke situatie van de afgelopen periode vroeg om meer assertiviteit. Op welk moment hadden ze zichzelf graag meer zichtbaar willen maken? Vervolgens gaat iedere medewerker voor zichzelf na wat de 'draak' was in deze specifieke situatie, ofwel wat de gedachten waren die ertoe leidden dat hun assertieve kant zweeg. In deze training gaan we daar mee aan de slag. Ze krijgen oefeningen om hun draak eerder te herkennen en weer andere oefeningen om hem of haar het zwijgen op te leggen en dus niet meer vanuit de draak te handelen. Assertiever worden heeft tijd nodig, maar als het eenmaal één keer gelukt is, gaat het steeds vaker lukken.

Na afloop van de training krijgen de medewerkers een opdracht mee om de daaropvolgende weken mee te oefenen. Ze schrijven een kort verslag van hun bevindingen, waarop ze feedback ontvangen van de trainer.

- ✓ Ze leren beter in staat te zijn hun mening duidelijker naar voren te brengen en aan te geven wat ze willen en bedoelen
- ✓ Ze krijgen inzicht in overtuigingen en gedachten die ze belemmeren of ondersteunen
- ✓ Ze leren problemen en conflicten niet uit de weg te gaan, maar juist op te lossen
- ✓ Ze leren om eerder initiatieven te nemen en actiever en betrokken bij situaties in de organisatie te zijn
- ✓ Ze leren om beter in staat te zijn zichzelf te profileren en hun zelfvertrouwen te vergroten

Doelgroep: Medewerkers die beter voor zichzelf willen/moeten opkomen en zo actiever en bewuster kunnen optreden binnen de organisatie of het team

Tijdsduur: 1 dagdeel á 3,5 uur en 1 telefonisch / online consult

Kosten: € 385,- (excl. BTW)

LOOPBAANBEGELEIDING

Je hebt soms medewerkers die vast lopen in hun huidige functie of werkzaamheden. Zij vragen zich af of het werk wat ze nu doen het werk is wat ze nog vele jaren zouden willen doen. Wil je deze medewerkers de kans geven om stil te staan bij deze vraag en er serieus mee aan de slag te gaan? In dit Loopbaanprogramma van 3,5 uur plus 1 uur individuele coaching krijgen zij zicht op hun talenten en wensen betreffende werk. Daarnaast leren zij hoe zij hun werkwens kunnen realiseren.

Thema's in de training zijn:

- ✓ Waar ben je goed in?
- ✓ Waar wil je graag heel goed in worden?
- ✓ Wanneer is werk voor jou zinvol?
- ✓ Hoe realiseer ik mijn wensen rondom werk?

De medewerker krijgt na de training een gedegen adviesrapport waarmee ze zelf kunnen blijven oefenen. Na het volgen van deze training hebben ze meer zicht op waar zij zich in de komende periode meer op moeten focussen. Tijdens de individuele coaching krijgen ze praktische tips om hun werkwens te realiseren.

Doelgroep: Medewerkers die zoekende zijn naar wat hij of zij willen en zoeken in een (nieuwe) baan
Tijdsduur: 1 dagdeel á 3,5 uur en 1 telefonisch / online consult
Kosten: € 385,- (excl. BTW)