

STERK @werk

Nu met
3 maanden

gratis
online
sparring
sessies

TRAINING

POSITIEF CONTACT MAKEN

Deze training is bedoeld voor iedere professional en elk team waarvoor geldt dat het succes en de prestaties op het werk in belangrijke mate afhangen van de kwaliteit van communicatie en interactie. Hoe deze wordt beleefd en waar liggen in de organisatie de uitdagingen? Leer als professional op basis van positief contact waardering te oogsten.

A. Voor wie

De training is gericht op professionals met klantcontact.

B. Wat ga je leren?

In deze training leer je hoe je met positief contact het verschil kan maken. Door te reflecteren op eigen gedrag leer je meer bewust jezelf in te zetten, verbaal en non-verbaal en ervaar je hoe lichaamstaal en stemtaal positief bijdragen. Je leert omgaan met specifieke situaties uit de eigen praktijk doordat het ontdekkend en intrainend aanleren van vaardigheden in de eigen praktijk wordt gereflecteerd. In deze training leer je theorie en inzichten dus daadwerkelijk gebruiken in de eigen praktijksituatie.

Onderwerpen tijdens klassikale training

- Positief contact maken, dat doen we toch allemaal al?
- Positief klantcontact maken met relatiebehoud in lastige situaties
 - Vriendelijk nee zeggen op verzoek van klant
 - Grenzen aangeven
 - Ontevredenheid ombuigen naar positieve ervaring
- Contactmomenten faciliteren op basis van werkplekinrichting en procesinrichting
- Lastige situaties in contact ontdekken en het intrainen van vaardigheden

Onderwerpen tijdens on the job begeleiding

- Het aanleveren van wenselijk gedrag en het afleren van ongewenst gedrag
- Bewustwording van persoonlijke kwaliteiten en ontwikkelpunten in relatie tot de functie
- Het leerproces van onbewust gedrag naar bewust handelen
- Reflectie op eigen gedrag en oefenen met aangepast gedrag
- Begeleiding on the job aan de hand van
 - Observeren in de praktijk
 - Interventies in de praktijk
 - Eindevaluatie inclusief Tips en Tops

C. Opzet Training & Transfer

1. Klassikaal ontdekken en intrainen (1 dagdeel)

Tijdens deze sessie gaan we met elkaar ontdekken dat hoewel positief contact maken een kwaliteit is die we naar eigen zeggen vaak als vanzelfsprekend bezitten, de praktijk een ander beeld laten zien. Deels is dit omdat we ons niet altijd bewust zijn van de verbale en non-verbale signalen die we afgeven. Maar er zijn ook situaties waarbij het ontzettend lastig is om toch positief te blijven communiceren; wanneer we niet om redenen kunnen voldoen aan de klantwens of omdat er sprake is van ontevredenheid en frustratie bij de klant. Hoe ga je daar dan mee om? Welke tools zijn er en hoe pas je ze toe? Ontdek de mogelijkheden en gebruik de aangereikte handvatten tijdens deze inspirerende sessie.

2. Rondje werkplek (0,5 dagdeel)

Tijdens deze sessie wordt met elkaar gekeken in hoeverre de werkplek bijdraagt aan het creëren van een positief contact. Er wordt een praktische analyse met elkaar gemaakt van de werksetting. Waar moet je rekening mee houden in de specifieke werksituatie en hoe kan je daar zo goed mogelijk op inspelen. De resultaten uit deze gezamenlijke analyse worden meegenomen naar het praktijkdeel.

3. Theorie en vaardigheden integreren in de praktijk (1 dagdeel per medewerker)

Vaardigheden en kennis daadwerkelijk inzetten in de praktijk van de eigen organisatie gebeurt hands on en pragmatisch. In jouw specifieke situatie worden dingen soms net even anders ervaren, wat het soms lastig maakt om de vertaalslag te maken. Hoe ga je daar dan mee om? Juist daarom is er de training in de eigen praktijk. Tijdens het werken zelf word je uitgedaagd om de verworven inzichten uit de training in het dagelijks werk toe te passen en daar te integreren. Je gaat samen met de trainer reflecteren op houding en gedrag en meer bewust integreren.

D. Informatie & Kosten

Enthousiast over onze training Positief Contact maken? Of benieuwd naar specifieke mogelijkheden en kosten? Of een andere vraag? Neem dan contact met ons op.