



Aanbod trainingen

2006-2007

F-Act Training & Coaching
Engelenstraat 19
6532 XL Nijmegen
024-8440900 / 06-25040123
info@f-act.com
<http://www.f-act.com>

Inhoudsopgave

| | <i>pagina</i> |
|---|---------------|
| De kenmerken van elke F-Act training _____ | 3 |
| Waarom onze trainingen bekijken en effect sorteren _____ | 3 |
| Over F-Act Training & Coaching _____ | 3 |
| Onze Coachingstrajecten _____ | 4 |
| Overzicht van onze trainingen _____ | 5 |
| Assertiviteit _____ | 6 |
| Boeiend Presenteren _____ | 7 |
| Coachend Leidinggeven _____ | 8 |
| Commerciële Vaardigheden _____ | 9 |
| Conflicthantering _____ | 10 |
| Effectief Beursgedrag _____ | 11 |
| Effectief Schriftelijk Communiceren _____ | 12 |
| Effectief Solliciteren _____ | 13 |
| Effectief Vergaderen _____ | 14 |
| Gesprekstechnieken voor Leidinggevenden _____ | 15 |
| Improviseren in je Werk _____ | 16 |
| Klantgericht Gedrag en Klachtenbehandeling _____ | 17 |
| Mondelinge Communicatie Algemeen _____ | 18 |
| Omgaan met Agressie _____ | 19 |
| Omgaan met de Media _____ | 20 |
| Omgaan met Stress _____ | 21 |
| Overtuigende Gespreksvoering _____ | 22 |
| Persoonlijke Effectiviteit _____ | 23 |
| Succesvol Onderhandelen _____ | 24 |
| Teambuilding _____ | 25 |
| Time-management _____ | 26 |
| Trainersvaardigheden _____ | 27 |
| Verkoopvaardigheden _____ | 28 |
| Werven en Selecteren van Werknemers _____ | 29 |
| Ziekteverzuimgesprekken voor Leidinggevenden _____ | 30 |
| Opleidingsplannen maken _____ | 31 |
| Compententiematrix _____ | 32 |

De kenmerken van elke F-Act training

- De cursisten zijn veel zelf aan de slag, door middel van het vergroten van zelfkennis en het experimenteren met eigen gedrag.
- Plezier hebben in en tijdens een training is belangrijk. Hierdoor heeft een cursist een open en actieve leerhouding en bekijft het geleerde langer.
- De cursisten ontvangen een uitgebreide syllabus, die tijdens de training en later als naslagwerk gebruikt kan worden.
- Wij gaan uit van de reeds aanwezige kwaliteiten van mensen, door middel van constructieve feedback en het uitdagen tot verdere ontwikkeling.

Waarom onze trainingen beklijven en effect sorteren

- De meerdaagse trainingen zijn verspreid over twee of meerdere contactmomenten. Op deze manier kunnen de deelnemers de tussenliggende periode gebruiken om het geleerde in praktijk te brengen en kan dit gezamenlijk in de daarop volgende training besproken worden.
- Aan het einde van elke trainingsdag wordt er op het geleerde nog eens teruggekeken en samengevat.
- In een Persoonlijk Actieplan worden de individuele leerpunten en actiepunten genoteerd en nabesproken.
- De training is zoveel mogelijk praktisch van aard, en toegespitst op de individuele werksituatie. De cursist krijgt concrete tips mee die direct toepasbaar zijn.
- Er wordt gebruik gemaakt van video-opnames om op constructieve wijze feedback te geven. Bij bijna alle oefeningen worden voorbeeldsituaties gebruikt die voor de deelnemers op dat moment actueel en relevant zijn.

Over F-Act Training & Coaching

F-Act Training & Coaching is onderdeel van F-Act Bedrijfstrainingen en vormt samen met zes andere trainingbureaus een netwerkorganisatie waar momenteel negentien trainers aan verbonden zijn. Hierdoor wordt de continuïteit van onze diensten gegarandeerd en beschikt onze organisatie over een zeer breed scala van inzetbare ervaring en kennis.

F-Act Training & Coaching is aangesloten bij de Nederlandse Vereniging van HRD-professionals in Ontwikkelen en Opleiden (NVO2).

Onze Coachingstrajecten

Onze coachingstrajecten worden op maat gemaakt en gaan specifiek in op de individuele leervraag. Hiertoe wordt vooraf een intake gehouden en een concreet uitgangspunt geformuleerd. Een traject bestaat uit 5 tot 10 dagdelen, en kan uit verschillende modules worden opgebouwd, zoals Coaching on the Job en intensieve oefeningen met trainingsacteur.

Voorbeelden van vaak voorkomende coachingsvragen:

- *Ik wil effectiever communiceren, hoe doe ik dat?*
- *Hoe deel ik mijn tijd beter in en verricht ik mijn werk op efficiëntere wijze?*
- *Ik wil mijn stijl van leidinggeven verbeteren, hoe doe ik dat?*
- *Hoe vergroot ik mijn overtuigingskracht?*
- *Hoe kan ik mensen meer verantwoordelijkheid geven zonder dat het resultaat in gevaar komt?*
- *Hoe houd ik een boeiende presentatie met impact?*

Daarnaast kan elke training zoals hierna beschreven ook op individuele basis als coachings-traject gevolgd worden.

Overzicht van onze trainingen

Uw organisatie en situatie:

Wij vinden het belangrijk om kwaliteit te leveren en met onze diensten een wezenlijke bijdrage te leveren aan de organisaties waar wij mee samenwerken. Deze trainingen zijn bedoeld als voorbeeld. Graag ontwikkelen wij in overleg met u een maatwerktraining, specifiek gericht op uw organisatie en situatie.

Assertiviteit

Assertiviteit is een competentie die tegenwoordig steeds belangrijker wordt. Op uzelf vertrouwen, weten wat u wilt en belangrijk vindt, en dit uit durven te stralen. Uw wensen, gevoelens en gedachten naar anderen kunnen verduidelijken zonder hen te kwetsen.

Resultaten

- U verkrijgt meer inzicht in eigen gedrag en uitstraling en de gevolgen daarvan
- U kunt uw persoonlijke wensen, ideeën en vaardigheden op effectieve wijze uitdragen, met respect voor de ander
- U bent beter in staat om uw eigen grenzen te bewaken

Doelgroep

Medewerkers die willen leren assertiever op te treden in werksituaties. Maximaal 12 deelnemers per groep. Deze training kan ook op individuele basis gegeven worden.

Werkwijze

Korte theoretische gedeeltes worden afgewisseld met praktische oefeningen en gespreks-simulaties en er wordt ingegaan op uw eigen communicatiestijl en (werk)situatie. De deelnemer krijgt op een positieve en constructieve wijze feedback op de gedane oefeningen en bovendien tips die de volgende dag gelijk al concreet toepasbaar zijn.

Programma

De training bestaat uit 4 dagdelen en een terugkomdag. Indien gewenst kan er een persoonlijk coachingstraject aan verbonden worden dat in overleg wordt samengesteld.

Competenties

- Assertiviteit
- Feedback geven
- Impact

Boeiend Presenteren

Een verhaal kunnen overbrengen op een enthousiasmerende manier. Een groep toehoorders blijven boeien en op een deskundige en zelfverzekerde manier overkomen. In deze training leert u hoe u deze vaardigheden eigen kunt maken.

Resultaten

- U bent beter in staat om informatie aan een groep overtuigend over te brengen
- U heeft meer inzicht in uw eigen uitstraling als u voor een groep staat, en hoe u deze kunt verbeteren
- U kunt een presentatie goed voorbereiden en zo de kans op succes aanzienlijk vergroten
- U bent in staat om een groep actief mee te laten denken in wat u te zeggen hebt

Doelgroep

Professionals die presentaties aan een groep geven of gaan geven en die zich daarin verder willen ontwikkelen. Een cursusgroep bestaat uit maximaal 10 deelnemers.

Werkwijze

In de training wordt veel praktisch gewerkt. Bij een te geven presentatie wordt van tevoren gekeken naar de individuele uitstraling van de deelnemer en worden er concrete tips gegeven om deze direct te verbeteren. Video-opnames worden gebruikt om op positieve en constructieve wijze feedback te geven.

Programma

De training bestaat in overleg uit 2 tot 4 dagdelen. Van tevoren bereidt de deelnemer een presentatie voor, en hiertoe ontvangt deze vooraf concrete aanwijzingen en richtlijnen.

Competenties

- Impact
- Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid
- Overtuigingskracht
- Presenteren

Coachend Leidinggeven

In veel organisaties zijn de leidinggevendenden van oudsher vooral gewend als vakman en hiërarchische chef te opereren. Dit leidt vaak tot een directieve stijl van leidinggeven, die veel minder past in de huidige manier van denken over effectief en efficiënt managen. De training coachend leidinggeven is ontwikkeld om managers te leren om medewerkers te begeleiden met aandacht voor hun behoeften, terwijl ook de de organisatiebelangen in het oog gehouden worden.

Resultaten

- U heeft inzicht in de eigen stijl van leidinggeven en de eigen sterke en zwakke kanten ervan.
- U heeft verschillende vaardigheden opgedaan om op een effectieve en coachende manier leiding te kunnen geven.
- U heeft meer zelfvertrouwen opgedaan in het coachen van uw medewerkers

Doelgroep

Managers die zich een coachende stijl van leidinggeven willen aanleren. Een cursusgroep bestaat uit maximaal 12 deelnemers.
Deze training kan ook op individuele basis als coachingstraject gegeven worden.

Werkwijze

Graag stellen wij in overleg met u een programma samen. Bovendien vindt met iedere deelnemer vooraf een persoonlijk intakegesprek plaats.

Om te beoordelen in hoeverre de deelnemers reeds coachend leidinggeven kan een 360° vragenlijst gebruikt worden. Een periode na de training wordt dan dezelfde lijst ter evaluatie opnieuw ingevuld.

Programma

Het programma zou de volgende onderwerpen kunnen bevatten:

- Coachinterventies (bij gebrek aan motivatie van de medewerker, ontevredenheid etc.)
- Functioneringsgesprek
- Het doen van een intake (motivatie, ambities, ideeën)
- Het houden van een inwerkgesprek
- Instructie geven
- Trainingsevaluatie (bespreken van leerpunten en het maken van een actieplan)
- Exitgesprek (wat kun je leren van en wat geef je mee aan een medewerker die vertrekt)

Competenties

- Coachen
- Feedback geven
- Gespreksvaardigheid
- Leidinggeven
- Sensitiviteit

Commerciële Vaardigheden

Werken in een commerciële omgeving vraagt sterke persoonlijke capaciteiten. Het leggen van nieuwe contacten, analyseren van de klantbehoeften, actief luisteren, overtuigingskracht, het kunnen hanteren van verschillende verkoopstijlen, sensitiviteit, overwinnen van weerstand en de juiste stemming creëren zijn competenties die essentieel zijn. In deze training komen deze competenties op actieve en inspirerende wijze aan de orde. U leert hoe u op succesvolle wijze uw klanten kunt benaderen en uw verkoopresultaten kunt verbeteren.

Resultaten

- U neemt kennis van verkooptechnieken en leert deze toepassen
- U heeft vaardigheden opgedaan teneinde om te kunnen gaan met bezwaren en weerstanden
- U heeft inzicht en vaardigheden in het omgaan met klanten en klantklachten

Doelgroep

Professionals die hun commerciële vaardigheden verder willen uitbreiden. Maximaal 10 deelnemers per groep.

Werkwijze

De deelnemers worden voor elke fase in het verkoopgesprek en de klachtenbehandeling getraind in specifieke verkooptechnieken en vaardigheden. Tijdens de training wordt er gewerkt met korte theoretische inleidingen, waarna het behandelde onderwerp in gesprekssimulaties op een praktijkgerichte manier aan bod komt. Met behulp van video-opnames worden de verrichtingen op constructieve wijze nabesproken. Een groot deel van de training kan worden geoefend met een trainingsacteur.

Programma

De training bestaat uit twee aparte dagen met een tussenliggende periode van twee weken.

Competenties

- Gespreksvaardigheid
- Impact
- Klantgerichtheid
- Overtuigingskracht

Conflicthantering

In elke werksituatie krijgt men te maken met conflicten. Dat kan tot positieve en negatieve situaties leiden. Uw kennis vaardigheden met betrekking tot conflicthanteren zijn van grote invloed hierop.

Resultaten

- U heeft inzicht in groepsprocessen en kunt deze plaatsen in het kader Samenwerken, Onderhandelen of Vechten.
- U weet conflicten in de werksituaties te analyseren en ermee om te gaan

Doelgroep

Medewerkers die beroepsmatig met conflicten te maken krijgen en hiermee beter willen leren omgaan. Maximaal 12 deelnemers per groep.

Werkwijze

Tijdens de training wordt vooral praktisch gewerkt, door met gesprekssimulaties en een ervaren trainingsacteur te werken. Middels video-opnames wordt ingegaan op de verrichtingen en op constructieve manier praktische feedback gegeven. Om de vertaling naar de werkpraktijk zo goed mogelijk te maken wordt met speciaal ontwikkelde casuïstiek gewerkt dat in overleg met de organisatie is samengesteld.

Programma

Afhankelijk van de doelgroep en de aard van de situatie duurt de training 1 tot 4 dagen.

Competenties

- Conflicthantering
- Feedback geven
- Gespreksvaardigheid
- Luisteren

Effectief Beursgedrag

Deze training is bedoeld voor iedereen die ingezet wordt bij het presenteren van het eigen bedrijf op een beurs, zowel in de voorbereidende fase als tijdens de beurs zelf. U leert er efficiënt met uw tijd omgaan, doelen stellen en uw persoonlijke vaardigheden verbeteren zodat uw inspanningen en investeringen een hoger rendement opleveren.

Resultaten

- U kunt interessante bezoekers in een vroeg stadium identificeren
- U kunt makkelijk een eerste contact leggen
- U weet hoe u korte verkoopgesprekken kunt voeren
- U kunt korte klantgerichte presentaties geven
- U weet hoe u succesvol vervolgspraken kunt maken

Doelgroep

Medewerkers in organisaties die het maximale rendement uit hun investering op een beurs willen halen.

Werkwijze

Korte theoretische gedeeltes worden afgewisseld met praktische oefeningen en gespreks-simulaties. De deelnemer krijgt op een positieve en constructieve wijze feedback over de gedane oefeningen en tips die gelijk concreet toepasbaar zijn.

Programma

De training duurt in totaal 2 dagdelen. De exacte invulling van de dag wordt in overleg bepaald, in ieder geval komen de volgende onderwerpen aan de orde;

- fases in het beursgesprek
- gesprekstechnieken
- het vertalen van producteigenschappen in klantvoordelen
- presenteren en demonstreren
- samenwerken met collega's op de beursstand

Competenties

- Assertiviteit
- Gespreksvaardigheid
- Impact
- Klantgerichtheid
- Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid
- Overtuigingskracht
- Presenteren
- Samenwerken

Effectief Schriftelijk Communiceren

Een tekst schrijven: het lijkt zo eenvoudig, maar om een boodschap effectief over te brengen, is niet altijd even gemakkelijk. Onleesbare, ellenlange verslagen, onduidelijke e-mails en brieven boordevol met taalfouten zijn in het bedrijfsleven helaas geen uitzondering en brengen onnodige kosten en inspanningen met zich mee. Met deze training leert u op praktische wijze hoe u doelgerichte en pakkende zakelijke teksten kunt realiseren.

Resultaten

- U heeft inzicht in het belang van heldere en effectieve schriftelijke communicatie,
- U heeft een duidelijk beeld van wat een tekst leesbaar maakt en hoe een boodschap doeltreffend wordt gecommuniceerd
- Uw kennis van het Nederlands is opgefrist
- U kunt efficiënt diverse schrijf- en rapportagetechnieken toepassen
- U heeft een overzicht van verschillende vormen van schriftelijke communicatie in het zakenleven, en kent de specifieke aandachtspunten voor deze vormen

Doelgroep

De opleiding is bedoeld voor medewerkers die regelmatig teksten schrijven en de effectiviteit van hun schrijven willen verhogen. Maximaal 12 deelnemers per groep. Deze training kan ook op individuele basis gegeven worden.

Werkwijze

Er wordt ingegaan op de theorie als uitgangspunt en de deelnemer krijgt veel praktische handreikingen, maar de nadruk ligt op de praktijk. Tijdens de training maken de cursisten diverse schriftelijke oefeningen die we in de groep nabespreken. De cursist krijgt tevens een huiswerkopdracht waarop zowel de docent als de medecursisten feedback geven.

Programma

De training wordt gegeven in een blok van twee dagen met eventueel een terugkomdag. Tijdens de training komen de volgende onderwerpen aan bod:

- Voorbeelden van goede en slechte teksten
- Algemene schrijfvaardigheid: het schrijfproces, taal en spelling, stijl, tips en trucs
- Professioneel corresponderen
- Professioneel rapporteren
- Andere vormen van schriftelijke communicatie

Competenties

- Schriftelijke communicatie
- Zorgvuldigheid/accuratesse

Effectief Solliciteren

Wat is de ideale baan voor u, en hoe kunt u deze bemachtigen? Deze vragen staan centraal in de training Effectief solliciteren. Met nuttige tips en vooral veel praktijkoefeningen leert u alle aspecten van het sollicitatieproces.

Resultaten

- U weet hoe u efficiënt en doelgericht solliciteert.
- U kunt een succesvolle sollicitatiebrief en cv schrijven,
- U beheerst het gehele sollicitatieproces: vanaf het eerste contact tot aan het arbeidsvoorwaardengesprek
- U weet uw communicatieve vaardigheden optimaal te benutten, en u heeft een goede kijk op uw eigen kwaliteiten.
- U heeft zelfvertrouwen en motivatie opgedaan om het geleerde in de praktijk toe te passen.

Doelgroep

Iedereen die met succes wil leren solliciteren. Maximaal 12 deelnemers per groep. Deze training kan ook op individuele basis gegeven worden.

Werkwijze

Een prachtige sollicitatiebrief is helaas geen garantie voor een baan. Het is een goed begin, maar minstens zo belangrijk is dat u in een gesprek anderen ervan kunt overtuigen dat u de ideale kandidaat bent. In deze training wordt daarom grote nadruk gelegd op de communicatieve vaardigheden die in sollicitatiegesprekken en assessments van pas komen. Er wordt veelvuldig geoefend, door middel van rollenspelen (eventueel met een trainingsacteur), oefeningen met video-opnames, en groepsopdrachten. De oefeningen worden op constructieve wijze nabesproken.

Programma

De training duurt 2 tot 3 dagen waarvan 1 terugkomdag. Als huiswerkopdracht wordt de cursist gevraagd het geleerde in de praktijk toe te passen.

- Oriëntatie op de arbeidsmarkt
- Netwerken
- Het sollicitatieproces
- Een overtuigende sollicitatiebrief
- Het sollicitatiegesprek
- Het voorbereiden op psychologische tests en assessments
- Het arbeidsvoorwaardengesprek
- Actieplan

Competenties

- Assertiviteit
- Gespreksvaardigheden
- Impact
- Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid
- Onderhandelen
- Overtuigingskracht

Effectief Vergaderen

In veel bedrijven heerst naar men zegt een “vergadercultuur”. Men vindt dat er teveel tijd in vergaderingen wordt gestoken en dat de opbrengst ervan relatief weinig bijdraagt aan de werkzaamheden. Bij deze training leert men effectief te vergaderen.

Resultaten

- U verkrijgt inzicht in de eigen vergaderstijl van de organisatie en heeft aandachtspunten gekregen om deze efficiënter te maken.
- U bent in staat om effectief een vergadering bij te wonen

Doelgroep

Medewerkers in organisaties die eens kritisch naar hun vergadergedrag willen kijken en verbeteren.

Werkwijze

Met de groep en in subgroepen worden een aantal vergadersessies gedaan waarin de deelnemers worden uitgedaagd tot het vinden van oplossingen en het nemen van het juiste besluit. Aansluitend aan elke sessie wordt het vergadergedrag op kritische en constructieve manier nabesproken, onder andere met behulp van video-opnames.

Programma

De training duurt 2 dagdelen.

Competenties

- Feedback geven
- Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid
- Gespreksvaardigheid
- Samenwerken

Gesprekstechnieken voor Leidinggevenden

Om goed leiding te kunnen geven aan een team, is het van groot belang om effectief te kunnen communiceren met uw medewerkers. Met deze training verkrijgt u belangrijke vaardigheden en kennis om dit optimaal te kunnen doen.

Resultaten

- U kunt effectief communiceren met uw medewerkers en weet welke aandachtspunten in welke situatie belangrijk zijn
- U bent in staat om een aantal gesprekstechnieken effectief toe te passen

Doelgroep

Leidinggevenden die beter willen kunnen communiceren met hun medewerkers en daartoe hun gesprekstechnieken willen aanscherpen. Maximaal 12 deelnemers per groep.

Werkwijze

Aan de hand van het door ons ontwikkelde Praktisch Gespreksmodel worden de verschillende typen gesprekken geoefend. Hierbij wordt in het bijzonder gekeken naar vraag- en gesprekstechnieken, inzicht hebben in en invloed uitoefenen op de eigen persoonlijke uitstraling. Hiertoe worden video-opnames (eventueel met trainingsacteur) gemaakt die op constructieve wijze worden nabesproken.

Programma

De training bestaat uit twee losse modules van 2 dagdelen, met een periode van een maand ertussen.

Competenties

- Delegeren
- Feedback geven
- Gespreksvaardigheid
- Leidinggeven
- Luisteren
- Overtuigingskracht
- Sensitiviteit

Improviseren in je Werk

Organisaties zijn continu in beweging, als gevolg van verandering in bijvoorbeeld de bedrijfs-cultuur of de klantenkring. Medewerkers dienen hierop adequaat te kunnen reageren en improvisatievermogen is daarbij een onmisbare competentie. Deze onconventionele training zult u niet snel vergeten.

Resultaten

- U leert uzelf én uw collega's beter kennen
- U durft makkelijker onbekende situaties aan te gaan
- U heeft meer inzicht in de eigen reactiepatronen en de blokkades in uzelf en in die van de organisatie

Doelgroep

Professionals in een dynamische organisatie die goed willen kunnen inspelen op veranderingen. De groep kan 10 tot 100 deelnemers in aantal zijn, het aantal trainers wordt afgestemd op de groepsgrootte.

Werkwijze

Improviseren kent vijf aandachtspunten: Flexibiliteit, Positiviteit, Alertheid, Lef en Inlevingsvermogen. Deze ingrediënten geven de mogelijkheid om onbepaald fouten te maken, op uw gezicht te durven gaan en te oefenen met impulsen en improvisatie. Improviseren geeft oneindig veel energie en spanning, maar ook inzicht in eigen gedrag ten aanzien van leiderschap, samenwerking, communicatie en presentatie.

Programma

De training begint met een mentale en fysieke warming-up, gevolgd door kleine oefeningen in tweetallen en subgroepen en kan afgesloten worden met een gezamenlijke eindpresentatie, wat samen gaat met een hoop energie en plezier.

De duur van de training kan variëren van een halve dag of avond tot en met 2 dagen. In de training van 2 dagen kan meer tijd genomen worden voor het op constructieve wijze feedback geven op de verrichte oefeningen en meer ingegaan worden op de individuele leerpunten. Bij de kortere training ligt de nadruk meer op teambuilding en groepsprocessen.

Competenties

- Assertiviteit
- Besluitvaardigheid
- Feedback geven
- Impact
- Leidinggeven
- Luisteren
- Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid
- Presenteren
- Samenwerken
- Sensitiviteit

Klantgericht Gedrag en Klachtenbehandeling

Klanten zijn van cruciaal belang voor organisaties. Het gezegde 'de klant is koning' komt niet zomaar uit de lucht vallen. Maar op welke manier kunt u de klant koning laten voelen, zonder eigen grenzen te overschrijden? Wat is klantgerichtheid precies?

Resultaten

- U heeft inzicht in klantgerichtheid en wat er allemaal bij komt kijken,
- U bent in staat de wensen en behoeften van uw klant helder te krijgen, en weet hoe u er optimaal op in kunt spelen
- U heeft een duidelijk beeld van uw eigen stijl in omgaan met klanten,
- U leert op positieve wijze met klachten om te gaan zodat een goede relatie gewaarborgd blijft

Doelgroep

Medewerkers die regelmatig met interne en/ of externe klanten zaken doen. Maximaal 12 deelnemers per groep.

Werkwijze

Tijdens de training wordt aandacht besteed aan de theorie, maar de nadruk ligt op de praktijk. Concrete situaties worden geoefend door middel van rollenspelen (eventueel met een trainingsacteur), groepsopdrachten en oefeningen met video-opnames.

Programma

De training wordt gegeven in een blok van twee dagen. Het programma zou de volgende onderwerpen kunnen bevatten:

- Persoonlijke klantgerichtheid
- Klantgerichte vaardigheden
- Klantgericht telefoneren
- De lastige klant
- Omgaan met klachten

Competenties

- Gespreksvaardigheid
- Klantgerichtheid
- Leidinggeven
- Luisteren
- Overtuigingskracht
- Sensitiviteit

Mondelinge Communicatie Algemeen

'Communiceren is zo dicht mogelijk langs elkaar heen praten' (Joseph Naim). Toch is het belangrijk om elkaar zo goed mogelijk te begrijpen. In deze training krijgt u de vaardigheden en inzicht in hoe u zo optimaal mogelijk kunt communiceren.

Resultaten

- U kunt beter communiceren en weet hoe u een boodschap duidelijker kunt overbrengen
- U kent het effect van uw eigen persoonlijke uitstraling en kunt deze naar gelang de situatie aanpassen
- U kent de kwaliteiten en zwakke punten van uw eigen communicatiestijl en weet deze doelmatig aan te wenden

Doelgroep

Een ieder die de eigen mondelinge communicatieve vaardigheden wil verbeteren. Maximaal 12 deelnemers per groep. Deze training kan ook op individuele basis gegeven worden.

Werkwijze

Korte theoretische gedeelten worden afgewisseld met praktische oefeningen en gesprekssimulaties en er wordt ingegaan op de eigen individuele leerpunten. De deelnemer krijgt op een constructieve wijze feedback over de gedane oefeningen en tips die de volgende dag gelijk concreet toepasbaar zijn. In de tweede dag wordt gewerkt met een trainingsacteur en video-opnamen, welke positief kritisch nabesproken worden.

De nadruk wordt gelegd op een plezierige, open sfeer in de groep waardoor in een veilige sfeer geoefend kan worden.

Programma

De training duurt drie dagen inclusief een terugkomdag.

Competenties

- Feedback geven
- Gespreksvaardigheid
- Impact
- Luisteren
- Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid
- Overtuigingskracht

Omgaan met Agressie

Professionals in organisaties krijgen vandaag de dag steeds meer te maken met agressie. Vaak is er echter niet de notie van dat men met eigen gedrag hier veel invloed op kan uitoefenen. In deze training krijgt U meer inzicht én de handvaten om een effectiever gedrag te kunnen kiezen.

Resultaten

- U onderkent problematische situaties eerder en weet hoe u hierop moet reageren
- U bent in staat om escalaties in een situatie te voorkomen door gedrag goed in te schatten
- U kunt met meer zelfvertrouwen moeilijkere situaties aangaan.

Doelgroep

Professionals die in hun werk regelmatig met lastige of agressieve klanten om moeten gaan en hier de relevante vaardigheden voor willen ontwikkelen. Maximaal 12 deelnemers per groep.

Werkwijze

Korte theoretische gedeeltes worden afgewisseld met praktische oefeningen en gesprekssimulaties en er wordt ingegaan op uw eigen (werk)situatie. De deelnemer krijgt op een positieve en constructieve wijze feedback over de gedane oefeningen en tips die de volgende dag gelijk concreet toepasbaar zijn. Met behulp van video-opnames worden de verrichtingen op een constructieve wijze nabesproken. Het grootste deel van de training wordt geoefend met een ervaren trainingsacteur.

Programma

De training bestaat uit 1 lesdag en een terugkomdag. Indien gewenst kan er een persoonlijk coachingstraject aan verbonden worden dat in overleg wordt samengesteld.

Competenties

- Assertiviteit
- Gespreksvaardigheid
- Impact

Omgaan met de Media

In het huidige mediatijdperk wordt het steeds belangrijker om de juiste vaardigheden te bezitten om effectief met de media om te kunnen gaan. Een intense training van een dag helpt u hiermee.

Resultaten

- U bent in staat op een professionele manier over te komen en een verhaal goed te brengen.
- U kunt uzelf een goede houding aanmeten voor een videocamera.

Doelgroep

Professionals die voor de media (TV, Radio) interviewgesprekken geven of gaan geven en dit op een professionele en effectieve wijze willen doen. Maximaal 8 deelnemers per groep. Deze training kan ook op individuele basis gegeven worden.

Werkwijze

De training wordt gegeven door twee kundige trainers met onder meer ervaring met het trainen van Tweede-Kamerleden. De groepsgrootte wordt beperkt tot 8 cursisten teneinde voldoende op de individuele leerpunten in te kunnen gaan. Op positieve en constructieve wijze wordt feedback gegeven op de persoonlijke uitstraling aan de hand van gesprekssimulaties. Niet de trucjes tellen, maar het ontwikkelen van uw persoonlijke mediastijl.

Programma

De training bestaat uit 1 dag. Indien gewenst kan er een persoonlijk coachingstraject aan verbonden worden dat in overleg wordt samengesteld.

Competenties

- Impact
- Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid
- Overtuigingskracht

Omgaan met Stress

Jaarlijks worden er ongeveer 30.000 werknemers afgekeurd wegens stress of overspanning. Tien procent van de Nederlandse beroepsbevolking heeft last van burnout verschijnselen. Zestig procent van de Nederlandse werknemers heeft met stress te maken. Dit is vijftien procent meer dan elders in de EU.

Stress is een complex begrip, waarbij verschillende interventies mogelijk zijn om in te grijpen voordat stress blijvende schade teweegbrengt. In deze training krijgt u inzicht en de vaardigheden om stress te verminderen.

Resultaten

- U heeft een aantal concrete en direct toepasbare aanwijzingen gekregen die uw stress kunnen verminderen
- U heeft inzicht in uw grenzen en kunt deze beter aangeven
- U leert stress te herkennen en te hanteren in uzelf en anderen
- U heeft kennis van stressinterventies bij stresspreventie en stressbegeleiding

Doelgroep

Professionals die te maken hebben met stress tijdens hun werkzaamheden. Maximaal 8 deelnemers per groep. Deze training kan ook op individuele basis gegeven worden.

Werkwijze

In kleine groepen van maximaal 8 deelnemers wordt uitgebreid ingegaan op de individuele situaties van de deelnemers, door middel van discussie en praktijksimulaties met indien gewenst een ervaren trainingsacteur. Video-opnames worden gebruikt om op constructieve wijze feedback gegeven op de individuele stijl. Door middel van concrete en herkenbare oefeningen worden de deelnemers uitgenodigd eens met andere gedragstijlen te experimenteren.

Programma

- Inleiding: Wat is stress?
- Het herkennen van stress bij jezelf en anderen (oefening en theorie)
- Het opstellen van uw eigen stressprofiel
- Ontspanningsoefeningen
- Stress en leiderschapsstijl
- Anderen aanspreken op (het veroorzaken van) stress
- Stressinterventies en het omgaan met weerstanden
- Omgaan met veranderingen
- Coping: actief het hoofd bieden aan stress

Deze training duurt 4 aaneengesloten dagdelen, eventueel gevolgd door een terugkomdagdeel.

Competenties

- Assertiviteit
- Besluitvaardigheid
- Organiseren van eigen werk
- Plannen en organiseren
- Stressbestendigheid

Overtuigende Gespreksvoering

Medewerkers, managers en adviseurs voeren dagelijks vele gesprekken. Eén op één of in een groep. Deze gesprekken verlopen niet altijd zoals je zou willen. Een dialoog lijkt soms wel een tweezijdige monoloog. Hoe krijg je grip op een gesprek? Je wilt dat er naar je geluisterd wordt en dat je verhaal aansluit bij de beleving van de ander. In deze training leert u hoe u succesvol beïnvloedingsstrategieën toepast.

Resultaten

- U bent in staat om uw ideeën helder en krachtig over te brengen
- U bent in staat om weerstanden om te buigen en met uw gedrag anderen te beïnvloeden
- U bent in staat om adequaat te reageren op verrassende wendingen in een gesprek

Doelgroep

Managers, medewerkers en adviseurs die in hun werk hun ideeën uit moeten kunnen dragen. Maximaal 12 deelnemers per groep.

Werkwijze

Korte theoretische gedeeltes worden afgewisseld met praktische oefeningen en gespreks-simulaties en er wordt ingegaan op de eigen (werk)situatie. De deelnemer krijgt op een positieve en constructieve wijze feedback over de gedane oefeningen.

De training wordt afgesloten met een uitdagende spelsimulatie waarin men in teams de eigen persoonlijke uitstraling dient aan te wenden om te kunnen “overleven”.

Programma

Tijdens de training komen de volgende onderwerpen aan bod:

- Impact en persoonlijke uitstraling; hoe kom ik over bij een ander?
- Gespreksstructuur, vraagtechnieken en adviseren
- Weerstand signaleren en benoemen
- Interventies; grip houden in een (groeps-)gesprek.

De training duurt 2 aaneengesloten dagdelen.

Competenties

- Gespreksvaardigheid
- Impact
- Overtuigingskracht

Persoonlijke Effectiviteit

Sterker staan als medewerker en als mens. Deze basismodule bestaat uit een mix van training op verschillende persoonlijke vaardigheden, waaronder Mondelinge Communicatie, Persoonlijke Uitstraling en de manier van omgaan met eigen werkzaamheden. De onderwerpen kunnen in overleg worden aangepast.

Resultaten

- U bent beter in staat uw gedachten en ideeën uit te drukken en deze naar collega's te communiceren.
- U heeft meer inzicht in de eigen persoonlijke uitstraling
- U heeft meer vat op het organiseren van eigen werk en kunt lastige situaties beter de baas
- U heeft een aantal persoonlijk afgestemde tips ontvangen over hoe u efficiënter en effectiever in uw werk kunt zijn

Doelgroep

Professionals die hun eigen werk- en communicatiestijl willen verbeteren. Maximaal 12 deelnemers per groep. Deze training kan ook op individuele basis gegeven worden.

Werkwijze

Door middel van vooraf afgenomen intake-gesprekken wordt de uiteindelijke inhoud van de training samengesteld. Korte theoretische gedeeltes worden afgewisseld met praktische oefeningen en gesprekssimulaties en er wordt ingegaan op de eigen (werk)situatie. De deelnemer krijgt op een positieve en constructieve wijze feedback over de gedane oefeningen en tips die de volgende dag gelijk concreet toepasbaar zijn. Op de eerste dag worden de persoonlijke leerpunten vastgesteld, waarop de volgende dag teruggekomen wordt.

Programma

Deze training duurt 2 tot 4 aaneengesloten dagen, inclusief een terugkomdag.

Competenties

- Assertiviteit
- Besluitvaardigheid
- Gespreksvaardigheid
- Impact
- Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid
- Organiseren van eigen werk
- Plannen en organiseren
- Zorgvuldigheid/accuratesse

Succesvol Onderhandelen

Onderhandelen doen we allemaal, of het nu op de rommelmarkt is, in de thuissituatie, of op uw werk. Zodra u iemand probeert te overtuigen iets te doen, hoe klein die actie ook is, bent u aan het onderhandelen. In deze training leert u het spel van onderhandelen kennen én beheersen.

Resultaten

- U heeft een duidelijk beeld van het onderhandelingstraject en de daarbij horende spelregels
- U beschikt over vaardigheden en kennis waarmee u succesvol kunt onderhandelen
- U weet hoe u voor uw eigen belang op kunt komen zonder de relatie met de onderhandelingspartner in gevaar te brengen
- U heeft inzicht in uw eigen kwaliteiten en valkuilen op het gebied van onderhandelen en weet deze optimaal te benutten

Doelgroep

De opleiding is geschikt voor medewerkers die regelmatig te maken hebben met onderhandelen en hun vaardigheden op dit gebied willen verbeteren. Hierbij valt te denken aan inkopers, commerciële managers, marketing-, sales- en accountmanagers, consultants en adviseurs. Maximaal 12 deelnemers per groep.

Werkwijze

Korte theoretische gedeelten worden afgewisseld met praktische oefeningen en gespreks-simulaties (eventueel met een ervaren trainingsacteur) en er wordt ingegaan op uw eigen (werk)situatie. De deelnemer krijgt op een positieve en constructieve wijze feedback over de gedane oefeningen en tips die de volgende dag gelijk concreet toepasbaar zijn. Met behulp van video-opnames worden de verrichtingen op een constructieve wijze nabesproken.

Programma

Deze training duurt 2 dagdelen. Het programma bestaat uit de volgende onderwerpen:

- Onderhandelingssituaties
- Stijlen van onderhandelen
- Analyse van de eigen stijl
- Het onderhandelingsproces
- De machtsbalans bij onderhandelen
- Psychologische aspecten
- Valkuilen en lastige situaties
- Onderhandelingstrucs en hoe hierop te reageren
- Succesvolle strategieën

Competenties

- Gespreksvaardigheid
- Impact
- Onderhandelen
- Overtuigingskracht
- Sensitiviteit

Teambuilding

Teneinde “synergie” (de teamprestatie overstijgt de som van de persoonlijke prestaties) te bereiken in een team dienen er een aantal zaken duidelijk afgesproken te zijn; de gezamenlijke doelstelling, ieders verantwoordelijkheden en bevoegdheden, de wijze van besluitvorming, de groepsnormen en de persoonlijke verhoudingen. Afspraken hierover zijn de basis van een goed functioneren met het team. In deze training worden ludieke activiteiten afgewisseld met gezamenlijk overleg.

Resultaten

- U heeft uw collega's en hun kwaliteiten beter leren kennen
- Er is een basis voor een goede werksfeer en vertrouwen in elkaar
- Er is een verbetering in de interpersoonlijke communicatie

Doelgroep

Een groep professionals die met elkaar samenwerkt of gaat samenwerken. Maximaal 20 deelnemers per groep.

Werkwijze

Behalve het overleg kan de invulling van de activiteit zelf naar wens bepaald worden. Er kan een keuze gemaakt worden uit Acrobatiek, Improvisatietheater, Jongleren, Outdoor-activiteiten, Schilderen en Muziek maken. Elke activiteit zal voldoende uitdaging voor het team opleveren en aangewend worden om op een constructieve manier feedback te kunnen geven op de samenwerking. Een ervaren trainer zal op onderhoudende wijze zowel procesmatig als inhoudelijk de training begeleiden.

Programma

Deze training bestaat uit 2 dagen, inclusief de avond en een overnachting.

Competenties

- Samenwerken

Time-management

Tegenwoordig lijkt alles om tijd en snelheid te draaien. Maar juist door tijdsdruk en de overmatige hoeveelheid aan informatie en mogelijkheden is het moeilijk om efficiënt met de beschikbare tijd om te gaan. Stress, overschreden deadlines, half werk, en niet nagekomen afspraken zijn het resultaat. De training Time-management biedt u de kennis en praktische vaardigheden om uw tijd zo effectief mogelijk in te delen en te benutten.

Resultaten

- U bent zich bewust van hoe u uw tijd indeelt en hoe u dit beter kunt doen
- U heeft inzicht in de verschillende types van tijdgebrek
- U beheerst de middelen om uw tijd zo efficiënt mogelijk in te plannen en te gebruiken
- U beschikt over een ruim aantal mogelijkheden om tijdvreter te bestrijden
- U bent zich bewust van de persoonlijke aspecten die uw effectiviteit beïnvloeden, en u weet hoe u hiermee om kan gaan
- U heeft een actieplan om het geleerde in de praktijk toe te passen

Doelgroep

Professionals die hun tijd productiever willen benutten, met meer controle en minder stress. Maximaal 12 deelnemers per groep. Deze training kan ook op individuele basis gegeven worden.

Werkwijze

Tijdens de training wordt zowel aandacht besteed aan de theorie als de praktijk. Voorbeeld-video's en groepsdiscussies worden afgewisseld met groepsopdrachten en praktische individuele oefeningen. De cursist wordt gevraagd tijdens de tussenliggende periode een persoonlijk logboek bij te houden, zodat gegevens hieruit als input kunnen worden gebruikt bij besprekingen en oefeningen op de tweede dag.

Programma

Deze training bestaat uit 2 dagen, waarvan 1 terugkomdag. Tijdens de training komen de volgende onderwerpen aan bod:

- Analyse eigen situatie
- Analyse tijdgebrek
- Hulpmiddelen: plannen, prioriteiten stellen, delegeren, 'nee' zeggen
- Persoonlijke aspecten: blokkades, persoonlijk tijdsperspectief, stress
- Tijdverslinders – hoe zijn ze te bestrijden?
- Nuttige vaardigheden: geheugentraining, snel-lezen
- Actieplan

Competenties

- Assertiviteit
- Besluitvaardigheid
- Delegeren
- Organiseren van eigen werk
- Plannen en organiseren
- Stressbestendigheid

Trainersvaardigheden

Resultaten

- U heeft inzicht in de eigen stijl van trainen
- U heeft kennis genomen van en geoefend met verschillende interventiemethodes
- U heeft een grotere sensitiviteit ontwikkeld op het vlak van groepsdynamica

Doelgroep

Werknemers die trainingen willen gaan verzorgen binnen hun eigen organisatie of dit reeds doen. Maximaal 12 deelnemers per groep.

Werkwijze

De deelnemers doorlopen verschillende trainingsoefeningen die zij zelf zowel procesmatig als inhoudelijk begeleiden. Door middel van video-opnames wordt op constructieve wijze feedback gegeven en diverse individuele leerdoelen vastgesteld die in dag 2 verder aan bod komen. Bij meer dan 5 deelnemers wordt de training verzorgd door twee trainers, teneinde voldoende op de individuele werksituaties en leerpunten in te kunnen gaan.

Programma

De onderwerpen die aan bod komen tijdens deze training.

- Het voorbereiden van een training
- Interventiemethodes
- Omgaan met weerstanden en motiveren
- Het activeren van een groep en beïnvloeden van een sfeer
- Diverse trainingsoefeningen
- Feedback geven
- Rollenspellen begeleiden

De training bedraagt vier dagdelen. Hierna zal indien gewenst een trainer van F-Act als coach aanwezig zijn bij een eigen training van de deelnemer teneinde op de geformuleerde leerdoelen te letten.

Competenties

- Coachen
- Feedback geven
- Impact
- Leidinggeven
- Luisteren
- Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid
- Overtuigingskracht
- Plannen en organiseren
- Presenteren
- Sensitiviteit

Verkoopvaardigheden

Hoe overtuigt u uw klant om uw product te kopen? En nog belangrijker: hoe zorgt u ervoor dat u met uw klant zaken blijft doen? Deze vragen staan centraal in deze training. Verkopen is een vaardigheid die door middel van inzicht, training en praktische ervaring kan worden verworven.

Resultaten

- U heeft inzicht in alle aspecten van het verkoopproces
- U heeft een beeld van uw eigen stijl van verkoop
- U kunt succesvol een verkooptraject initiëren en verkoopgesprekken houden
- U weet gespreksvaardigheden optimaal te benutten
- U kunt omgaan met klachten en 'lastige klanten'
- U weet hoe u van eenmalige klanten vaste klanten maakt

Doelgroep

De training is gericht op commerciële medewerkers. Maximaal 12 deelnemers per groep.

Werkwijze

Er wordt aandacht besteed aan de theorie, maar de nadruk ligt op de praktijk. Concrete situaties worden geoefend door middel van rollenspelen (eventueel met een trainingsacteur), oefeningen met video-opnames en groepsopdrachten. Daarnaast worden diverse opdrachten uitgevoerd om het geleerde meteen in de praktijk toe te kunnen passen.

Programma

De training wordt gegeven in een blok van twee dagen. Tijdens de training komen de volgende onderwerpen aan bod:

- Klantenprofielen
- Verkoopstijlen
- Analyse van eigen stijl
- Opbouw van het verkoopgesprek
- Gespreksvaardigheden (verbaal & non-verbaal)
- Valkuilen en tips
- Telefonische verkoop
- 'Lastige' klanten en klachtenbehandeling
- Opzet verkoopplan

Competenties

- Gespreksvaardigheid
- Impact
- Klantgerichtheid
- Onderhandelen
- Overtuigingskracht

Werven en Selecteren van Werknemers

Snel en effectief de juiste persoon vinden voor de functie is een vak apart. Een verkeerde keuze kan al gauw vervelende en langdurige gevolgen hebben. Dus hoe kunt u de perfecte kandidaat motiveren om te solliciteren, en hoe herkent u hem of haar tussen alle andere kandidaten? Deze training geeft een antwoord op deze vragen. Met nuttige kennis en vooral veel praktijk-oefeningen leert u alle 'ins' en 'outs' van het werving- en selectieproces.

Resultaten

- U kunt een functiebeschrijving maken en een profiel opstellen van de ideale kandidaat
- U bent in staat om effectieve wervingsacties te initiëren en uit te voeren
- U weet hoe u efficiënt een selectie kunt maken uit alle sollicitatiebrieven
- U kunt door middel van selectiegesprekken de juiste kandidaat voor de functie identificeren
- U kent de valkuilen en tips voor de verschillende stadia in het werving- en selectieproces

Doelgroep

Leidinggevend en werknemers die verantwoordelijk zijn voor het werven en selecteren van personeel. Maximaal 12 deelnemers per groep.

Werkwijze

Tijdens de training wordt zowel aandacht besteed aan de theorie als de praktijk. Voorbeeld-video's en groepsdiscussies worden afgewisseld met praktische groepsopdrachten, gesprekssimulaties en individuele oefeningen.

Programma

De training wordt gegeven in 1 dag. Tijdens de training komen de volgende onderwerpen aan bod:

- Profiel definiëren: functie-eisen en competenties
- Werven: personeelsadvertentie, mond-op-mond reclame, open sollicitaties
- Selecteren:
 - briefselectie en nazorg
 - selectiegesprek
 - assessments en psychologische testen
 - aanstellingsgesprek/arbeidsvoorwaardengesprek
- Tips en valkuilen

Competenties

- Feedback geven
- Gespreksvaardigheid
- Luisteren
- Sensitiviteit

Ziekteverzuimgesprekken voor Leidinggevenden

Ziekteverzuim – één van de minst grijpbare problemen binnen een bedrijf. Het kan de continuïteit van werkzaamheden beïnvloeden en vormt bovendien een extra belasting voor de andere medewerkers. Maar bovenal kan het een indicatie zijn van het werkklimaat en de sfeer binnen het bedrijf. Het ziekteverzuimgesprek is een van de belangrijkste middelen waarover een leidinggevende beschikt om verzuim terug te dringen. Hoe kunnen deze gesprekken worden gevoerd waarbij zowel met het belang van de zaak als de situatie van de medewerker rekening gehouden kan worden? Mag u een medewerker wel of niet confronteren en eisen stellen? In deze training krijgt u een duidelijk antwoord op deze vragen en krijgt u de kennis en vaardigheden om op zo effectief mogelijke wijze ziekteverzuim tegen te gaan.

Resultaten

- U heeft inzicht in de regels en wetgeving omtrent ziekteverzuim en weet wat uw grenzen en mogelijkheden zijn,
- U heeft een beeld van de verschillende soorten verzuimgesprekken,
- U weet hoe een ziekteverzuimgesprek is opgebouwd,
- U kunt effectief een verzuimgesprek voeren, waarbij u uw gespreksvaardigheden optimaal weet te benutten,
- U kent uw eigen kwaliteiten en valkuilen op dit gebied.

Doelgroep

Leidinggevenden die verantwoordelijk zijn voor het voeren van ziekteverzuimgesprekken. Maximaal 12 deelnemers per groep.

Werkwijze

Korte theoretische gedeeltes worden afgewisseld met praktische oefeningen en gespreks-simulaties (eventueel met een ervaren trainingsacteur) en er wordt ingegaan op uw eigen (werk)situatie. De deelnemer krijgt op een positieve en constructieve wijze feedback over de gedane oefeningen en tips die de volgende dag gelijk concreet toepasbaar zijn. Met behulp van video-opnames worden de verrichtingen op een constructieve wijze nabesproken.

Programma

De training wordt gegeven in een blok van twee dagen. Tijdens de training komen de volgende onderwerpen aan bod:

- Regels en wetgeving en de eigen normen en waarden
- Soorten ziekteverzuimgesprekken: ziekmelding, begeleidingsgesprek, werkhervattingsgesprek, correctiegesprek
- Het ziekteverzuimgesprek: voorbereiding, opbouw, gesprekselementen
- Gespreksvaardigheden
- Tips en valkuilen

Competenties

- Assertiviteit
- Coachen
- Conflicthantering
- Gespreksvaardigheid

Opleidingsplannen maken

Niet elke organisatie heeft tijd en capaciteit voorhanden om een professioneel opleidingsplan te maken. Hieronder wordt besproken hoe F-Act hierbij kan helpen. Deze begeleiding kan ook vertaald worden in een training waarin onderstaande geleerd wordt.

De begeleiding omvat:

- bespreken van de huidige en gewenste aanpak bij het maken van opleidingsplannen
- opstellen plan van aanpak voor uw organisatie
- aanleveren materiaal zoals checklists en dergelijke

Bij het maken van opleidingsplannen gebruiken we de volgende aandachtspunten:

Het Jaarplan (en meerjaren plan) op organisatie en/ of afdelingsniveau

- welke doelstellingen staan hierin?
- Hoe moeten deze gerealiseerd worden?
- Dient er nog informatie verzameld te worden?

Opleidingsonderdeel van het Jaarplan

- Welke opleidingsdoelstellingen zijn er geformuleerd?
- Wat zijn de randvoorwaarden (o.a. opleidingsbudget) bij het opleiden van medewerkers?
- Welke prioriteiten worden er aangegeven?
- Moet er nog informatie verzameld worden?

Opleidingsplan

- Wat is de visie van de organisatie op opleiden?
- Welke eisen stelt de organisatie aan opleidingen?
- Welke opleidingsnoodzaak en/ of opleidingsbehoeften zijn er binnen de organisatie?
- Per opleiding formuleren:
 - Doelstelling, competenties
 - Meetpunten
 - Doelgroep
 - Vorm waarin opgeleid wordt
 - Opleider
 - Opleidingsplaats
 - Opleidingsduur
 - Randvoorwaarden

Verdere traject:

- Goedkeuren opleidingsplan
- Ontwikkelen of laten ontwikkelen producten
- Bespreken opleidingsproduct
- Uitvoeren opleidingen
- Effectmeting

Elk punt werken we in nader overleg verder samen uit of wordt op getraind hoe dit aangepakt kan worden.

Competentiematrix

| Competentiematrix Trainingen F-Act | | Trainingen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------------------|------------------------------------|---------------|---------------------|-----------------------|--------------------------|-------------------|-----------------------|-------------------------------------|------------------------|----------------------|---------------------------------------|-------------------------|--|-------------------------|----------------------|---------------------|-------------------|------------------------------|----------------------------|-------------------------|--------------|-----------------|----------------------|---------------------|-------------------------------------|--|---|
| | | Assertiviteit | Boeiend Presenteren | Coachend Leidinggeven | Commerciële Vaardigheden | Conflicthantering | Effectief Beursgedrag | Effectief Schriftelijk Communiceren | Effectief Solliciteren | Effectief Vergaderen | Gesprekstechnieken voor Leidinggevend | Improviseren in je Werk | Klantgericht Gedrag en Klachtenbehandeling | Mondelinge Communicatie | Omgaan met Aggressie | Omgaan met de Media | Omgaan met Stress | Overtuigende Gespreksvoering | Persoonlijke Effectiviteit | Succesvol Onderhandelen | Teambuilding | Time-management | Trainersvaardigheden | Verkoopvaardigheden | Werven en Selecteren van Werknemers | Ziekteverzuimgesprekken voor Leidinggevend | |
| Competenties | Assertiviteit | X | | | | | X | X | | | X | | | X | X | | | X | | | X | | | | | X | |
| | Besluitvaardigheid | | | | | | | | | | X | | | | | X | | | X | | | X | | | | | X |
| | Coachen | | | X | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | X |
| | Conflicthantering | | | | | X | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X |
| | Delegeren | | | | | | | | | | X | | | | | | | | | | | X | | | | | |
| | Feedback geven | X | | X | | X | | | X | X | X | | X | | | | | | | | | | X | | | X | |
| | Gespreksvaardigheid | | | X | X | X | X | | X | X | X | | X | X | X | | | | X | X | X | | | X | X | X | X |
| | Impact | X | X | | X | X | X | | X | | | X | | X | X | X | | | X | X | X | | | X | X | | |
| | Klantgerichtheid | | | | X | | X | | | | | | X | | | | | | | | | | | | X | | |
| | Leidinggeven | | | X | | | | | | | X | X | X | | | | | | | | | | X | | | | X |
| | Luisteren | | | | | X | | | | | X | X | X | X | | | | | | | | | X | | X | X | X |
| | Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid | | X | | | | X | X | X | | X | | X | | X | | | | X | | | | X | | | | |
| | Onderhandelen | | | | | | | | | | X | | | | | | | | | X | | | | | X | | |
| | Organiseren van eigen werk | | | | | | | | | | | | | | | | X | | X | | | X | | | | | |
| | Overtuigingskracht | | X | X | X | X | X | | X | | X | X | X | X | X | | | | X | X | X | | | X | X | | |
| | Plannen en organiseren | | | | | | | | | | | | | | | X | | | X | | | X | X | | | | |
| | Presenteren | | X | | | | X | | | | | X | | | | | | | | | | | X | | | | |
| | Samenwerken | | | | | | X | | X | X | | | | | | | | | | | X | | | | | | |
| | Schriftelijke communicatie | | | | | | | X | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Sensitiviteit | | | X | | | | | | X | X | X | | | | | | | | X | | | X | | X | | X |
| | Stressbestendigheid | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | | X | | | | | |
| | Zorgvuldigheid/accuratesse | | | | | | | X | | | | | | | | | | | X | | | | | | | | |



F-Act Training & Coaching • t: 024-8440900 • m: 06-25040123 • e: info@f-act.com • i: <http://www.f-act.com>



F-Act Training & Coaching
024-8440900 / 06-25040123
info@f-act.com
<http://www.f-act.com>