

Het managen van het tevredenheidsproces

klantgerichtheidstraining

Met deze training leert u uw communicatie te verbeteren en uw persoonlijke effectiviteit te vergroten in de samenwerking met uw collega's, leidinggevende(n) en klanten. U wordt zich meer bewust van uw gedrag en het effect hiervan op anderen. U leert het tevredenheidsproces te managen in alle richtingen. Zowel van uzelf als dat van de mensen met wie u samenwerkt. Een training die u vele inzichten geeft en handvatten biedt om met plezier klantgericht te werken.

Voor wie is deze training?

Deze training is ontwikkeld voor mensen die een support functie vervullen in de financiële dienstverlening, logistiek, informatie technologie of verkoop binnendienst.

Het doel van de training

Het doel van de training is het vergroten van uw persoonlijke effectiviteit in relatie tot anderen. Daarbij maken we u bewust van uw sterktes en verbeterpunten in de communicatie en stimuleren wij u om gericht uw gedrag aan te passen waar nodig. Door het actief toepassen van het geleerde uit de training in uw dagelijkse praktijk worden veranderingen gerealiseerd en verankerd in uw gedrag.

Aspecten uit de training

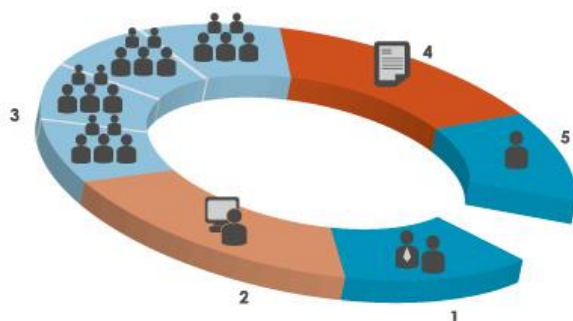
- Q** Zelfmanagement; hoe realiseer ik mijn persoonlijke doelen en bewaak ik mijn eigen tevredenheidsproces.
- Q** Welke wetmatigheden zijn er in de beïnvloeding van anderen en hoe kan ik deze inzetten in mijn werk.
- Q** Op welke wijze communiceer ik helder, bondig en komt mijn boodschap goed over bij anderen.
- Q** Hoe ga ik om met klachten, weerstanden en ongewenst gedrag in gesprekken.
- Q** Hoe kan ik collega's motiveren voor mijn plannen en ideeën.
- Q** Het voeren van een doelgericht en effectief (voortgang)gesprek met een interne/externe klant.
- Q** Hoe organiseer ik mijn werk, prioriteiten en timemanagement.

Filosofie van de training

De training is praktijk- en resultaatgericht. Veel tijd wordt besteed aan oefenen en actief leren. Er is in de training tevens voldoende tijd ingebouwd voor het delen van kennis en praktijkervaringen.

Door de training "Het managen van het tevredenheidsproces" ben ik communicatief sterk gegroeid binnen de organisatie. De leerpunten hebben geleid tot een betere samenwerking en vertrouwensband tussen mij en mijn leidinggevende. Nogmaals bedankt voor 5 leerzame dagen!
- Matthijs Heinemans, Medewerker Bedrijfsbureau, Mepal BV

Q-impact verankeringsaanpak



- 1 intakegesprek
- 2 Q-impact 360° feedback
- 3 Trainingsdagen
- 4 Persoonlijk plan van aanpak
- 5 Verankeringsdag

Groepsgrootte

Wij kiezen bewust voor een groepsgrootte van maximaal 8 deelnemers om daarmee iedere deelnemer optimaal aandacht te geven en te ondersteunen bij zijn/haar leerproces.

Persoonlijk intakegesprek

Voorafgaande aan de training plannen we een individueel intakegesprek. De volgende punten staan daarin centraal:

- Q Het vaststellen van de actuele situatie van de deelnemer in de vorm van achtergrond en opleiding, taken en verantwoordelijkheden.
- Q Het formuleren van de individuele leerpunten en deze concretiseren.
- Q Afspraken maken met betrekking tot coaching, voortgang en evaluatie van de training.

Spreading van de trainingsdagen

De training bestaat uit 4 trainingsdagen verspreid over maximaal vijf maanden met een interval van 4 à 5 weken tussen iedere trainingsdag. Er vindt een verankeringsdag plaats een half jaar na de 4^e trainingsdag.

Metingen

In de maand voorafgaand aan de training wordt u uitgenodigd om deel te nemen aan de Q-impact 360° feedback. Dit meetinstrument verzamelt bij anderen (feedbackgevers) informatie over uzelf. Er worden competenties gemeten met betrekking tot specifieke vaardigheden en gedrag op het gebied van persoonlijke effectiviteit, klantgerichtheid en organisatie van werk.

Het niet aflatend enthousiasme van de training "Het managen van het tevredenheidsproces" zorgde voor een sneeuwbaaleffect welke mij deed overstijgen. Door "SMART" te denken en handelen en het blijven investeren in relaties, kan ik een belangrijke bijdrage leveren voor onze onderneming.

- Patrick Krielen, M-Locks

Methodieken

Casuïstiek en rollenspellen

Tijdens de trainingsdagen besteden wij veel tijd aan oefeningen met (praktijk)voorbeelden. Zo maken wij gedrag zichtbaar en kunnen wij vaststellen welk gedrag effectief is.

Literatuur

Diverse thema's uit de training worden ondersteund door korte en bondige resumés en essentials. De resumés vatten het geleerde puntsgewijs samen en de essentials zullen u inspireren, prikkelen en inzicht geven.

Tenslotte

Deze training is voor iedereen die wil groeien in het doelgericht, plezierig en effectief samenwerken met collega's, klanten en leveranciers.

