

OPLEIDING

Leidinggeven in klantcontact

In deze opleiding leggen wij de basis om als leider een team optimaal te laten functioneren. We gaan de diep de inhoud in en hebben daarnaast focus op persoonlijke bewustwording. Wil je graag Teamleider worden? Of wil je in je huidige functie breder inzetbaar zijn door je leiderschapsvaardigheden verder te ontwikkelen? Dan is dit echt iets voor jou!

CONTACTCARE ACADEMY

Aan de leiding in klantcontact.

Inschrijven
↓

Het programma van deze opleiding leidinggeven in klantcontact is gericht op het ontwikkelen van persoonlijk leiderschap en op het ontwikkelen van leiderschapscompetenties op de werkvloer. Het wel of niet groeien van een leidinggevende bepaalt immers voor een groot gedeelte ook de mogelijkheid om te groeien als team!

Groeien als leider begint bij het kennen van jezelf

Veel leidinggevendenden zijn doorgeroeid en hebben geen of weinig scholing in het begeleiden van medewerkers. Veel leidinggevendenden zijn weliswaar praktisch ingesteld en goed in wat ze doen. Toch ontbreekt vaak de kennis en ervaring om groesprocessen en samenwerkingen op een positieve manier te sturen en te beïnvloeden.

In deze opleiding werken wij eerst vanuit jouw kwaliteiten door de beste versie van jezelf in te zetten. Kijken naar jezelf, weten wat je kan, wat je belangrijk vindt en waar je kwaliteiten liggen, geeft immers veel richting bij het maken van complexere keuzes. Zelfkennis is daarom essentieel voor een effectieve leiders.

Persoonlijke effectiviteit helpt om bewust te worden van je eigen gedrag, kwaliteiten, communicatiestijl en wat het effect daarvan is op jezelf en anderen. Door de verkregen inzichten over het eigen functioneren worden de andere onderdelen in het opleidingstraject een stuk gemakkelijker. Hierin ligt de nadruk vooral veel op communicatiestijlen, coaching, prioriteiten stellen en timemanagement.

Dit alles zorgt ervoor dat niet alleen de cursist leiding kan nemen, maar ook zijn of haar medewerkers in staat worden gesteld om te groeien en actief bij te dragen aan bedrijfsdoelstellingen.

Een afwisselend leeraanbod

Deze opleiding maakt gebruik van blended learning. Dit betekent dat er voortdurend wordt afgewisseld tussen theorie en praktijk. Daarnaast wordt afwisselend gebruik gemaakt van zowel e-learning als klassikale lessen.

Het programma is intensief en toch prima te combineren met een fulltimebaan. Dit heeft zelfs onze voorkeur omdat op deze manier leerstof direct toepasbaar is in de praktijk.

De opleiding wordt gegeven door senior klantcontacttrainers en is samengesteld uit verschillende interactieve leervormen. Elke trainingsgroep bestaat uit minimaal 5 en maximaal 9 deelnemers waardoor individuele aandacht, groepsdynamiek, persoonlijke begeleiding en feedback gegarandeerd is.

Digitale leeromgeving

Voor een optimale begeleiding maken wij gebruik van een digitale leeromgeving.

Om er elke les voor te zorgen dat we goed voorbereid van start kunnen, ontvang je in dit platform voorafgaand aan de les enkele voorbereidingsopdrachten. Het maken van de vooropdrachten neemt tussen de 30 en 60 minuten in beslag.

Binnen deze omgeving:

- Ga je aan de slag met opdrachten
- Behoud je met 1 oogopslag zicht op jouw persoonlijke ontwikkeling, groei, afspraken en deadlines
- Heb je tot 3 maanden na de opleiding alle informatie die betrekking heeft op jouw opleiding.

Online, Locatie & Voorzieningen

De opleiding vindt voornamelijk op afstand plaats. 2x in het traject hebben wij een fysieke bijeenkomst op onze opleidingslocatie op Amersfoort Centraal en is daarom goed te bereiken.

Eten en drinken

Tijdens trainingdagen bij ons op locatie in Amersfoort wordt een uitgebreide en gezonde lunch verzorgd. Daarnaast kun je onbeperkt gebruik maken van koffie, thee, en diverse frisdranken.

De kosten

De parttime beroepsopleiding kost € 2950,-* per persoon.

Inclusief:

- Lesmateriaal
- Uitgebreide lunch (2x)
- Koffie, thee en frisdranken.
- Life changing skills en inzichten
- Eventuele studiecoaching en advies

*(De opleiding is vrijgesteld van BTW en als beroepsopleiding fiscaal aftrekbaar.)
Gespreide betaling is mogelijk in overleg.

Trainingsdata 2022

De Learningtrack duurt 2,5 maand en bestaat uit 11 lesblokken van 1 dagdeel. (9:00 tot 13:00)
De trainingdagen vinden elke week op dinsdag plaats.

Deelname en intake

Voor het volgen van deze opleiding is een vooropleiding niet nodig, wel is het van belang dat je functioneert op HBO-niveau, waarbij levenservaring en werk- en denkniveau net zo belangrijk zijn als een diploma.

Voor het optimale leerresultaat nemen wij tussen de inschrijving en de eerste opleidingsdag contact met jou op om een intakegesprek te voeren.

In dit gesprek leren wij graag wat jouw leerwensen en behoeften zijn en stemmen verwachtingen op elkaar af. Op deze manier zorgen we met elkaar voor een optimale samenwerking.

Deelnemen op afstand

De meeste trainingsdagen vinden digitaal via teams plaats. Wij hebben hiervoor gekozen omdat reistijd een behoorlijke inbreuk kan maken op iemands dagelijkse werkzaamheden.

Aan zowel het begin als het eind van het traject ontmoet het team elkaar fysiek bij ons in Amersfoort. Dit geeft ruimte om elkaar iets beter te leren kennen en gezamenlijk af te ronden.

Terugkomavonden

De ervaring leert dat het na een dergelijk traject handig kan zijn om ervaringen te blijven delen en daardoor van elkaar te blijven leren.

Als deelnemer van de leiderschapstrainingen word je uitgenodigd bij ons op kantoor om alle deelnemers nogmaals te ontmoeten.



Leerdoelen.

Afhankelijk van jouw leerdoelen mag je aan het einde van deze learningtrack in ieder geval verwachten dat je:

- Diverse communicatie en coachings-modellen kent en in deze aan anderen kunt uitleggen.
- In staat bent om bewuster leiding te geven aan zowel jezelf als anderen.
- Jouw persoonlijke kwaliteiten en valkuilen kent en daarmee jouw effectiviteit kunt verhogen.
- Zelfreflectie standaard op de agenda hebt staan.
- Inzichten verkregen hebt over je eigen gedrag en communicatie in de interactie met anderen.
- Beter gebruik maakt van kernkwaliteiten waardoor het leidinggeven je natuurlijker afgaat.
- Effectief kunt coachen en begeleiden wat leidt tot meer betrokkenheid bij medewerkers.
- Kunt bepalen welke aanpak leidt tot het gewenste resultaat bij medewerkers.
- Effectief om kunt gaan met weerstand en feedback kunt geven én nemen.
- Efficiënter bent geworden in timemanagement.
- Heldere KPI's kunt formuleren vanuit bedrijfsdoelstellingen.
- Een team aan kunt sturen op de cijfers en deze kunt omzetten naar waarneembaar gedrag.
- Slechtnieuwsgesprekken voeren.

Inschrijven →

“

Op de eerste trainingsdag kreeg ik direct op mijn vingers. Ik quote; “Vertrouwen is goed, controleren is beter”. De opleiding gaf mij het inzicht dat ik dit moet omdraaien. Ik maak er nu van “Controleren is goed, vertrouwen is beter.”

Lisa Verfürden - Lampgoedkoop



Het programma.

Geef jij jouw mensen de vis of leer jij ze vissen? Het klinkt misschien wat vreemd, alleen dit is wel waar het om gaat als we naar onszelf kijken als leidinggevende in het klantcontact.

Deze training bestaat uit meerdere onderwerpen en vaardigheden die jou gaan helpen om jouw doelstelling te behalen.

De training is zo opgebouwd dat jij de juiste tools krijgt op het juiste moment. Het is belangrijk om eerst jezelf te leren kennen als leidinggevende om vervolgens door te pakken met DE tools voor de leidinggevende in klantcontact namelijk 'Optimaal feedback geven' en 'Slechtnieuwsgesprek voeren'. Zo bouw je een sterke basis en kun je de eerste stappen zetten met jouw team.

We zorgen er samen voor dat jouw team "aangezet" wordt en verantwoordelijkheid pakt voor hun werkzaamheden.

Na de basis op orde te hebben, kijken we naar Verzuim, Coaching en Teameffectiviteit. Wij gaan je hiermee helpen en geven jou de tools om als Coachend leidinggevende optimaal resultaat te behalen.

Ons leiderschapsprogramma start 2x per jaar in maart en september.

Inschrijven
→

Trainingsdagen

Sessie	Module
1	Efficiënt leiderschap
2	Lastige gesprekken voeren 1 - Feedback geven
3	Lastige gesprekken voeren 2 - Slechtnieuwsgesprekken voeren
4	Effectief beïnvloeden
5	Timemanagement
6	Verzuim
7	Coachingsvaardigheden 1 - Coachend leidinggeven
8	Coachingsvaardigheden 2 - Aansluiten op jouw medewerker met coachrollen
9	Prioriteiten & doelen stellen
10	Teameffectiviteit 1 - Gesprekken voeren
11	Teameffectiviteit 2 - Aansluiten op jouw team
12	Eindpresentatie & Certificaatuitreiking

In het kort.

Efficiënt leiderschap

De kracht van jou als leidinggevende begint en eindigt met efficiënt leiderschap. Wij werken vanuit de expertise van jouw doelgroep binnen het klantcontact. Hou er rekening mee dat deze groep structuur, duidelijke communicatie en richting nodig heeft. Hoe efficiënter jij werkt, hoe sterker jouw team beweegt. Tijdens de trainingen gaan wij hiermee aan de slag.

Onderwerpen training

- Kennismaking en doelstellingen van de training
- Persoonlijke effectiviteit
- DISC
- Leidinggeven op afstand
- Praktische tools
- Afsluiten en evaluatie van de leerdoelen en de training

Lastige gesprekken voeren Feedback geven & slechtnieuwsgesprekken voeren

Een slechtnieuwsgesprek voeren betekent dat jij als leidinggevende een bericht moet overbrengen die voor de ontvanger een negatieve betekenis heeft. Dit is een vak apart, net als feedback geven. Alleen hoe zorg je ervoor dat feedback wordt ontvangen zoals het bedoeld is? En hoe begeleidt je iemand door de rollercoaster die slecht nieuws heet? De kracht van de training Lastige gesprekken voeren is dat je voortaan precies weet hoe je jouw medewerkers feedback moet geven en laten groeien door de juiste interventie in te zetten. Door voortaan precies de juiste methode toe te passen weet je de kwaliteiten van je medewerkers te laten groeien en je mensen te motiveren.

Onderwerpen training

- Doelstellingen van de training
- Slechtnieuwsgesprekken
- Feedback geven & ontvangen
- Feedbackmethodes
- Feedback speeddaten
- Afsluiten en evaluatie van de leerdoelen en de training
- Praktische tools
- Afsluiten en evaluatie van de leerdoelen en de training

Effectief beïnvloeden

Leidinggeven is een vak apart en effectief beïnvloeden een kunst en kunde. Alleen hoe doe je dat, effectief beïnvloeden? Hoe beïnvloed je jouw team om de output te maximaliseren? De taakbekwaamheid, motivatie en het zelfvertrouwen van je medewerkers zijn de indicatoren voor jou als leidinggevende die je stijl van leidinggeven bepaalt. De kracht van de training Effectief beïnvloeden is dat je voortaan precies weet wat jouw medewerkers nodig hebben. Door voortaan precies de juiste stijl toe te passen weet je de kwaliteiten van je medewerkers beter te benutten en je mensen te motiveren.

Onderwerpen training

- Doelstellingen van de training
- Effectieve beïnvloeding
- Macht
- De Roos van Leary en je eigen communicatiestijl
- Communicatiestijl aanpassen in de Roos van Leary
- Strategie kiezen
- Praktische tools om te beïnvloeden
- Afsluiten en evaluatie van de leerdoelen en de training

Timemanagement

'Timemanagement' is een verwarrend begrip. Tijd is namelijk niet te managen. Tijd is niet te stoppen of te vertragen. Tijd gaat gewoon door. Wat je wel kunt managen is je eigen gedrag en dus hoe je met de 24 uur per dag om wilt gaan. Je gedrag, je beleving en soms je directe omgeving zijn te beïnvloeden. Bij Timemanagement gaat het om de keuzes die je zelf maakt. Bij het kiezen voor deze training heb je gekozen om weer baas te worden over je eigen agenda.

Onderwerpen training

- Doelstellingen van de training
- Efficiënt leidinggeven
- Timemanagement methodes
- Praktische tools
- Afsluiten en evaluatie van de leerdoelen en de training

Verzuim

Verzuimgesprekken voeren en verzuim terugdringen is een belangrijk onderdeel wanneer je effectief leiding wil geven. Alleen hoe doe je dat? En waar moet je allemaal rekening mee houden? De kracht van de training Verzuim is dat je voortaan precies weet hoe je de ideale mix aan verzuimgesprekken moet voeren, en weet wat jouw medewerkers nodig hebben. Je krijgt de juiste tools aangereikt om op een professionele manier verzuim bespreekbaar te maken en terug te dringen.

Onderwerpen training

- Doelstellingen van de training
- Wat is verzuim?
- Doel van verzuimgesprekken
- De ideale mix
- Verzuimprotocol
- Afsluiten en evaluatie van de leerdoelen en de training

Coachingsvaardigheden Coachend leidinggeven & Aansluiten op jouw medewerker met coachrollen

De basis van coaching is dat inzichten en resultaten tot stand komen door dynamische interactie. Feedback is een belangrijk onderdeel van coaching, evenals het stellen van de juiste vragen en het motiveren van de persoon die gecoacht wordt. De rol van de coachend leidinggevende is vervolgens om te zorgen voor het herstel van de balans tussen de coachee, zijn werkplek en functioneren. Denk daarbij aan de coachingsgesprekken, maar ook aan de correctiegesprekken en eventueel slechtnieuwsgesprekken.

Onderwerpen training

- Doelstellingen van de training
- Coaching
- Coaching of leidinggeven
- De coach
- 6 coachrollen
- Afsluiten en evaluatie van de leerdoelen en de training

Prioriteiten & doelen stellen

We werken allemaal met doelen, of we ze nu Targets, KPI of PI noemen. Alleen hoe werkt dat? En hoe moet je de cijfers opbouwen om jouw team optimaal te begeleiden en zo de bedrijfsdoelstellingen te behalen? De KPI's geven de richting aan, wat wil je behalen en de targets maken het tastbaar. De KPI en de Target zijn dan ook meetinstrumenten die bijdragen aan de intrinsieke motivatie en verantwoordelijkheidsgevoel van de medewerker om de doelen te behalen omdat zij zien wat hun invloed is op het grote geheel.

De kritische vraag moet dan ook altijd zijn: dragen de KPI en Target bij aan jouw doelen? En zetten de KPI's en Targets aan tot verantwoordelijkheidsgevoel van de medewerker? Wat heeft de hoogste prioriteit? En waarom? Tijdens de training gaan we hiermee aan de slag.

Onderwerpen training

- Doelstellingen van de training
- Prioriteiten stellen en doelen stellen
- Prioriteiten stellen
- Doelen formuleren
- Praktische tools
- Afsluiten en evaluatie van de leerdoelen en de training

Teameffectiviteit 1 Gesprekken voeren

Leidinggeven en vooral teamcoaching is een vak apart en een team leidinggeven een kunst en kunde. Maar wanneer is een team succesvol? Hoe bereik je dat als leidinggevende? De taakbekwaamheid, motivatie en het zelfvertrouwen van je medewerkers zijn indicatoren voor jou als leidinggevende die je stijl van teamcoaching bepalen. De kracht van de training Teameffectiviteit is dat je voortaan precies weet wat jouw medewerkers nodig hebben. Door voortaan precies de juiste stijl toe te passen weet je de kwaliteiten van je medewerkers beter te benutten en je mensen te motiveren.

Onderwerpen training

- Doelstellingen van de training
- Gesprekken met de medewerker
- De ideale mix
- Praktische tools
- 4 Teamniveaus van coaching
- Praktische tools
- Afsluiten en evaluatie van de leerdoelen en de training

Ben jij klaar om te leren?

Ik hoop dat deze brochure jou een duidelijk en compleet beeld van het opleidingstraject heeft gegeven.

Daarnaast hoop ik dat je, op basis van deze info, een goede afweging kunt maken of dit aansluit op jouw leerdoelen of die van jouw teamleden.

Mocht je nog onbeantwoorde vragen hebben, dan ga ik graag met je in gesprek!

Schrijf je in!

Maak een afspraak met mij



Lotte van den Berg
Head of Academy

ContactCare B.V.
Piet mondriaanplein 23, 3812 GZ Amersfoort
www.contactcare.nl
lotte.vandenberg@contactcare.nl
+31 (0) 33-7440044