

Kennis die wérkt!

Competenties zijn een samenspel tussen vaardigheden en kennis. Voor het vergroten van uw competenties kunt u terecht bij de Opleidingen van HanzeConnect. Wat voor opleiding u ook bij ons volgt, theorie en praktijk gaan altijd hand in hand. U verwerft kennis om die te gebruiken in de praktijk. Zo werkt dat bij HanzeConnect.

Onze cursisten hebben uiteenlopende redenen om weer te gaan studeren: om bij te blijven, om kennis op te frissen, om nieuwe ontwikkelingen op de voet te volgen. Daarom biedt HanzeConnect een brede variatie aan opleidingen, cursussen en workshops.

Ook op maat voor uw organisatie

Wilt u liever in-company? Of zit uw keus er niet bij? Vrijwel elke opleiding uit deze gids kunnen we zodanig aanpassen voor uw organisatie, dat uw medewerkers een opleiding op maat kunnen volgen. Neem voor meer informatie direct contact op via het informatieformulier op www.hanzeconnect.nl of bel Jolanda Drenth via telefoon (06) 24 16 19 66.

Erkende kwaliteit

- HanzeConnect is erkend door Cedeo. Meer over deze erkenning leest u op www.cedeo.eu;
- Diverse opleidingen zijn geregistreerd bij Stichting Post-HBO Nederland. Meer informatie vindt u op www.sphbo.nl;
- Verschillende opleidingen zijn erkend door branche-organisaties;
- De Kennispool van HanzeConnect heeft het Blik op Werk Keurmerk. Meer informatie kunt u vinden op www.blikopwerk.nl;
- Een aantal coaches en supervisors zijn geregistreerd bij de Nederlandse Orde van Beroepscoaches (NOBCO) en bij de Landelijke Vereniging voor Supervisie en Coaching (LVSC). Meer informatie op www.nobco.nl en www.lvsc.nl.

Tot ziens bij HanzeConnect!

Wij hopen u (opnieuw) te ontmoeten bij HanzeConnect.

Effectieve gesprekstechnieken 1. 3



Algemeen

U voert veel gesprekken. Met collega's, klanten en leveranciers. Zowel persoonlijk als telefonisch. U wilt dat uw boodschap goed overkomt, dat het een prettig gesprek is en dat u een win-winsituatie bereikt. Meestal lukt dat. En soms ook niet. Of kan het beter. In deze training leert u hoe u omgaat met minder gemakkelijke gesprekken.

Na het volgen van de training:

- weet u welke vorm u hanteert voor welk gesprek: klachtbehandeling, slechtnieuwsgesprek, omgaan met tegengestelde belangen/conflicten, vergaderen, enzovoort;
- weet u hoe u een gesprek opbouwt en welke rol u aan moet nemen in een gesprek: we oefenen van kop tot staart;
- heeft u tips gekregen om een goede luisteraar te zijn;
- weet u wanneer u wel of niet vragen stelt en doorvraagt;
- kunt u omgaan met onderhandelen;
- heeft u inzicht in (uw) non-verbaal gedrag;
- kunt u omgaan met emoties zoals weerstand, irritatie of kwaadheid.

Uitgebreid

Na afloop van de training beheerst u verschillende gesprekstechnieken. U weet welke rol u moet aannemen voor een goed gesprek. U kunt omgaan met lastige mensen, lastige situaties, weerstand en kritiek.

Inhoud en programma

- de opbouw van uw gesprek: van kop tot staart;
- gespreksvormen, ieder gesprek zijn eigen vorm: klachtbehandeling, slechtnieuws gesprek;
- coachend luisteren: tips om een goede luisteraar te zijn, wat bedoelt de ander eigenlijk;
- vragen en doorvragen: wel of juist niet;
- onderhandelen: een terugkerend onderwerp in een gesprek
- non-verbaal gedrag;
- omgaan met emoties zoals weerstand, irritatie of kwaadheid;
- omgaan met kritiek;
- omgaan met tegengestelde belangen en conflicten;
- oefenen van een POP-gesprek (persoonlijk ontwikkelplan).

En natuurlijk: veel oefenen ...

De training bestaat uit drie dagen. Vooraf vult u een vragenlijst in. Hierop vermeldt u onder andere wat uw leerwensen zijn en wat voor soort werk u doet. Deze informatie gebruiken wij om u een programma op maat te bieden en tijdens de training met uw eigen praktijksituaties te oefenen.

Praktische informatie

Effectieve gesprekstechnieken 1

Doelgroep	Professionals die in hun werk goede communicatieve vaardigheden nodig hebben.
Startdata	27-09-2010 Vervolgdata: 11 oktober en 1 november 2010 14-02-2011 Vervolgdata: 28 februari en 14 maart 2011
Tijden	Maandag van 9.00 tot 16.30 uur
Duur	3 dagen
Prijs	€ 1.250,- (inclusief cursusarrangement*) *Cursusarrangement: lunch, onbeperkt koffie, thee en ijswater. Benodigde readers, gebruik van de klantenlounge en kosteloos toegang tot draadloze internetverbinding.