

Inhoudelijke keuzemogelijkheden

1. Communicatie: de kunst van balans

Inhoud:
Communicatie kan omschreven worden als een gebeurtenis waarbij zender en ontvanger elkaar door middel van boodschappen informatie geven. Daarbij gaat het altijd om de zaak zelf en om de bevrediging van persoonlijke behoeften en doelen van degenen die communiceren. De tegenstrijdige doelen die door deze gelijktijdigheid ontstaan en de pogingen deze conflicten op te lossen maken de menselijk communicatie gecompliceerd en veelzijdig.

Duur:
1 dagdeel

2. 12 principes voor helder communiceren

Inhoud:
“*OMA ANNA was een OEN en onder invloed van LSD raakte ze VAAK de KLUTS kwijt en smeerde zich dan DIK in met NIVEA. Tijd voor een KOE als HELD die wordt geleid door ELS die geen ZZP'er is*”. Rekening houden met en beheersen van deze 12 principes vormen een prima basis voor communicatie. Centraal hierbij staan effectiviteit, empathie en resultaatgerichtheid in een communicatieproces.

Duur:
1 dagdeel

3. Vragen stellen: de basis voor informatievergaring

Inhoud:
Misverstanden en problemen ontstaan meestal doordat we er van uitgaan dat de perceptie van een ander automatisch gelijk is aan die van ons. Terwijl dat in werkelijkheid niet zo is. De enige manier om achter de perceptie van klanten/relaties of collegae te komen is door ernaar te vragen. Een goede vraagtechniek is daarom cruciaal voor ICT'ers.

Duur:
1 dagdeel

4. Verdiepingsvragen: de oriëntatie verbeden

Inhoud:
Informatie vergaren is al een kunst op zich. Die informatie verbreden en verdiepen leidt tot een beeld waardoor urgentie en belang in de vorm van impact in kaart kunnen worden gebracht. De vaardigheid om dat te doen, heet 'chunken' door middel van aansluiten. Op die manier wordt geleerd hoe doorvragen effectief en efficiënt kan gebeuren.

Duur:
1 dagdeel

5. Sturen tijdens gesprekken

Inhoud:
Gesprekken aangaan is tweerichtingsverkeer. Maar al te vaak stellen medewerkers zich vanuit een servicegedachte afhankelijk op tijdens een gesprek. Je kunt tijdens een gesprek ook assertief zijn en het lef ontwikkelen om een gesprek te sturen en te regisseren. Het resultaat is dat je sneller tot de kern van een vraagstuk komt.

Duur:
1 dagdeel

6. Omgaan met verbale weerstand tijdens gesprekken

Inhoud:
Weerstand is een natuurlijk fenomeen en komt vooral naar voren als er een discrepantie is tussen de verwachtingen van een klant en het aanbod dat hij/zij krijgt. Dit uit zich in verbale weerstand. Onder het motto 'Begrip- Begrijpen- Begrepen' worden kun je een klant letterlijk de wind uit de zeilen nemen.

Duur:
1 dagdeel

7. Omgaan met emoties tijdens gesprekken

Inhoud:
Het gaat bij emoties ook om de vaardigheid om vragenderwijs informatie te geven. Daarnaast gaat het ook om het maken van de juiste keuzes met betrekking tot de manier waarop een reactie wordt gegeven. Hierbij is de aard van de vraag die wordt gesteld maatgevend voor het verloop van een gesprek en wordt ingegaan op de behoefte van de klant. Dat laatste is vooral gehoord en serieus genomen te worden.

Duur:
1 dagdeel

8. Effectafspraken maken

Inhoud:
Afspraken maken is niet altijd eenvoudig. Vaak blijkt een gemaakte afspraak niet overeen te komen met het gewenste effect daarvan. De oorzaak ligt erin dat een gemaakte afspraak vaak niet volledig is. Hiervoor zijn 5+1 onderdelen in de juiste volgorde en verpakking belangrijk. Dat maakt effectief communiceren een stuk makkelijker.

Duur:
1 dagdeel