



Hoe effectief communiceren uw medewerkers? Komen zij moeiteloos in contact met anderen en weten ze zich krachtig en helder uit te drukken? In de training 'Communicatievaardigheden' voor binnendienstmedewerkers, leert men hoe wederzijds begrip ontstaat door de juiste vragen te stellen en empathie te tonen. Door inzicht in gespreksstructuren en non-verbale signalen van de ander, is men in staat om gesprekken te sturen. En daarmee het beoogde resultaat te behalen.

Combineer vakkennis met effectieve communicatie en breng ook het functioneren van uw medewerkers op een hoger plan.

Communicatievaardigheden™

Voor binnendienstmedewerkers

Voor wie? Deze training is speciaal ontwikkeld voor binnendienstmedewerkers die graag hun communicatief vermogen willen aanscherpen. Helpdesk-medewerkers, commerciële binnendienst, planners, administratieve medewerkers, technneuten, kortom iedereen die de communicatie met klanten en collega's wil verbeteren, zowel aan de telefoon als in persoonlijke gesprekken.

Wie is mijn trainer? De trainer is een specialist in communicatie die zelf veel praktijkervaring heeft, vooral in communicatieprocessen.

Wat leer ik?

Aan het einde van de training heeft u:

- inzicht in aspecten die de communicatie met uw klanten en collega's verbeteren
- inzicht in de patronen van communicatie
- inzicht in overtuigend communiceren
- inzicht in het effect van uw stijl van communiceren

Aan het einde van de training kunt u:

- actiever luisteren en de juiste vragen stellen
- informatie op een duidelijke wijze overbrengen
- beter gebruik maken van uw lichaamstaal
- opbouwende kritiek geven
- omgaan met kritiek, klachten en waarderingen
- uw uitstraling en persoonlijke effectiviteit bevorderen
- gespreksstructuren herkennen en doelen behalen
- uzelf beter presenteren

Unieke werkwijze Bij IMK Opleidingen begint het leren al direct na inschrijving. Wij bieden u een breed leerconcept, waarvan de training de kern vormt. Vooraf ontvangt u digitaal een preview van het lesmateriaal inclusief voorbereidingsopdracht. De training zelf is bijzonder interactief, met de nadruk op het toepassen van de theorie. Zelfanalyses, oefeningen, discussies en ervaringsuitwisseling maken het leerproces persoonlijk en zeer praktijkgericht. Tussentijds onderhoudt u contact met uw leerpartner en/of medecursisten en werkt u aan een specifieke opdracht. Na afloop is het toepassen in de werksituatie van groot belang. U kunt blijven sparren met uw leerpartner en nog zes weken gebruik maken van e-coaching met uw trainer.

Uw persoonlijk opleidingsplan Deze training kan uitstekend dienen als opstart voor de trainingen Klantgericht Telefoneren, Persoonlijke Effectiviteit en Timemanagement & Stresspreventie. Graag adviseren wij bij uw persoonlijk opleidingsplan. Neem vrijblijvend contact op via 0172 - 42 34 56.

Bert Bremmer

Manager Inkoopafdeling, Beomontex B.V. te Nieuwegein



“Met bewuste communicatie bereik je veel meer dan alleen begrepen worden”

“Ik merkte dat ik tekort schoot in het communiceren met de medewerkers van mijn afdeling. Ook in vergaderingen liep het niet zoals ik graag wilde. Het vergt goede communicatie om een boodschap duidelijk over te laten komen.

En met goede communicatie verminder je ook nog veel vragen. Tijdens vergaderingen let ik nu bewuster op lichaamstaal waardoor ik veel beter kan inspelen op hetgeen dat er écht speelt bij mensen. Ook het *tackelen* van vage termen zoals ‘volgende week, over een paar dagen’ et cetera, geeft mij veel meer grip op afspraken.

Door de training ben ik veel bewuster en daardoor duidelijker gaan communiceren. Dit is niet alleen prettiger voor mijzelf, maar ook voor mijn medewerkers.”

Programma

Het communicatieproces

- Voorstelronde, korte eigen presentatie
- Het communicatieproces
- Inzicht in verschillende stijlen van communiceren
- Verbale en non-verbale communicatie
- Inzicht in eigen stijl van communiceren

Communicatievaardigheden

- Effectief taalgebruik
- Beeldend spreken
- De kracht van het positief denken
- Vragen stellen en doorvragen
- Inzicht in gespreksstructuren
- Gesprekstechnieken
- Samenvatten
- Actief luisteren

Weerstand en emotie

- Omgaan met weerstanden en klachten
- Empathie
- Effectief omgaan met verwijten
- Kenmerken van gedrag
- Emotiereductie
- Rollenspelen, oefeningen en discussie

Het all-in tarief per deelnemer bedraagt € 795,-

Tariefsopbouw: Iesgeld € 665,- / Iesmateriaal € 40,- / accommodatiekosten € 90,- (2 dagen).

Alle bedragen zijn exclusief btw. Vrijstelling is mogelijk via IMK Academie, u kunt dit aangeven op het inschrijfformulier. Indien u kiest voor eenmalige automatisch incasso betaalt u geen € 15,- extra per factuur aan administratiekosten.



Meld u aan via www.IMKopleidingen.nl/bc



Reserveer meteen uw plaats met één telefoontje naar **0172 - 42 34 56**



Regio en data

Deze training duurt twee dagen van 10.00 - 17.00 uur

februari 2012

Alphen a/d Rijn 27-02 | 05-03

Amsterdam 29-02 | 07-03

maart 2012

Amersfoort 02-03 | 09-03

Arnhem 06-03 | 13-03

Breda 08-03 | 15-03

Assen 12-03 | 19-03

Den Haag 14-03 | 21-03

Den Bosch 16-03 | 23-03

Dordrecht 20-03 | 27-03

Drachten 22-03 | 29-03

Eindhoven 26-03 | 02-04

Nijmegen 28-03 | 04-04

april 2012

Rotterdam 03-04 | 10-04

Alkmaar 05-04 | 12-04

Leiden 10-04 | 17-04

Utrecht 11-04 | 18-04

Zwolle 13-04 | 20-04

Breda 16-04 | 23-04

Assen 18-04 | 25-04

Den Haag 20-04 | 27-04

mei 2012

Alkmaar 07-05 | 14-05

Dordrecht 09-05 | 16-05

Den Bosch 14-05 | 21-05

Nijmegen 15-05 | 22-05

Leiden 23-05 | 30-05

Utrecht 25-05 | 01-06

Zwolle 31-05 | 07-06

juni 2012

Amsterdam 04-06 | 11-06

Alphen a/d Rijn 06-06 | 13-06

Arnhem 08-06 | 15-06

Amersfoort 12-06 | 19-06

Eindhoven 14-06 | 21-06

Drachten 18-06 | 25-06

Rotterdam 22-06 | 29-06

oktober 2012

Den Bosch 01-10 | 08-10

Amersfoort 03-10 | 10-10

Amsterdam 11-10 | 18-10

Drachten 12-10 | 19-10

Utrecht 23-10 | 30-10

Dordrecht 25-10 | 01-11

Zoetermeer 29-10 | 05-11

[Kijk op IMKopleidingen.nl](http://www.IMKopleidingen.nl)

voor ons volledige programma

Bel voor meer informatie of voor het aanvragen van de uitgebreide cursusbrochure naar IMK support 0172-42 34 56



MANAGEMENT & LEIDERSCHAP | INFORMEEL LEIDERSCHAP | PERSONEELSBELEID |

MEDEZEGGENSCHAP | SUPPORT & COMMUNICATIE | SALES | ONDERNEMERSCHAP |

OOK INCOMPANY!

IMK Opleidingen heeft meer dan 50 trainingen en opleidingen, verdeeld over 7 thema's. Met 75 professionele trainers leiden wij per jaar meer dan 5.000 cursisten op. IMK Opleidingen staat bekend om haar praktijkgerichte, no-nonsense aanpak. De missie is talentontwikkeling tot de derde macht (TO3). IMK Opleidingen geeft mensen de kans om hun talenten te Ontdekken, te Ontwikkelen en ermee te durven Ondernemen.