

# Opleidings- catalogus 2021



**Developing people, transforming organizations**  
[www.progressconsulting.be](http://www.progressconsulting.be)

Deze catalogus bevat  
doorklikbare links



# Developing people, transforming organizations

De missie van Progress Consulting is om organisaties te helpen bij de aanpak van hun strategische uitdagingen via begeleiding die focust op culturele veranderingen (gedrag, attitudes, mindset) en structurele veranderingen (strategische positionering, organisatie en proces).

Zowel op culturele veranderingen (gedrag, houding, mentaliteit)

Als op structurele veranderingen (strategische positionering, organisatie en processen).

**Progress Consulting** is opgericht in 1996 in Luik. Vandaag zijn we actief in verschillende Europese landen. We leveren onze diensten in het Frans, Nederlands, Engels, Duits, Italiaans en Luxemburgs in uiteenlopende sectoren, van grootdistributie, industrie, banken en verzekeringen tot de publieke sector en liefdadigheidsorganisaties.

Deze catalogus bevat een greep uit ons aanbod van digitale en fysieke opleidingsopties. **Progress Consulting** staat ook voor coaching, consultancy en Talent Management om je te helpen bij al je transformaties.

## Inhoudsopgave



Klik op het thema waarin u geïnteresseerd bent



08	Digital Learning
14	Management & Leadership
38	Talent Management
50	Verandermanagement
62	Verkoop & Onderhandeling
78	Persoonlijke effectiviteit en productiviteit
94	Creativiteit
108	Communicatie
124	Persoonlijke ontwikkeling en welzijn
134	Teambuilding
141	Contact

Al onze opleidingen zijn beschikbaar in het Nederlands, Frans en Engels.



## Digital Learning

- + Progress e-Academy p10
- + Progress Library p12
- » **Meer weten**



## Management & Leadership

- + Toolbox voor managers p16
- + Succesvol aan de slag als manager p18
- + Ontwikkel je leiderschap met DiSC® / Insights / PCM ... p20
- + Leren delegeren p22
- + Constructieve feedback geven en krijgen p24
- + Evaluatie- en ontwikkelingsgesprekken voeren p26
- + Intergenerationeel management p28
- + Intercultureel management p30
- + Coachingtools voor leidinggevendenden p32
- + Een team aansturen en motiveren p34
- + Strategisch management p36

» **Meer weten**



## Talent Management

- + Een strategie voor Talent Acquisition ontwikkelen p40
- + Prestaties evalueren p42
- + Competentieontwikkeling beheren p44
- + Een diversiteits- en inclusiebeleid implementeren p46
- + Retentie bevorderen p48

» **Meer weten**



## Verandermanagement

- + Basisprincipes van Lean Management p52
- + Projectmanagement p54
- + Verandermanagement p56
- + Visual Management inzetten p58
- + Onderneming & verandering: BOOST-programma p60

» **Meer weten**



## Verkoop & Onderhandeling

- + Je netwerk opbouwen en kansen identificeren p64
- + Face to face verkopen p66
- + Telefonisch verkopen p68

- + Durven prospecteren p70
- + Overtuigen en beïnvloeden p72
- + Leren onderhandelen p74
- + Klanten aan je binden Account Management p76

» **Meer weten**



## Persoonlijke effectiviteit en productiviteit

- + Je tijd indelen en je prioriteiten beheren p80
- + Je aandacht ontwikkelen p82
- + Mailboxbeheer p84
- + Effectief een vergadering leiden p86
- + *Train the Trainer* p88
- + Een actieplan schrijven p90
- + Vergaderverslagen opstellen p92

» **Meer weten**



## Creativiteit

- + Creatiever zijn p96
- + LEGO® SERIOUS PLAY® p98
- + *Design Thinking* p100
- + Brainstormtechnieken en begeleiding p102
- + *Mindmapping* p104
- + Problemen oplossen p106

» **Meer weten**



## Communicatie

- + Assertiviteit p110
- + Conflictbeheersing p112
- + Presenteren met impact p114
- + De kunst van het overtuigen p116
- + Interpersoonlijke communicatie p118
- + Je non-verbale communicatie interpreteren en verbeteren p120
- + Actief luisteren p122

» **Meer weten**



## Persoonlijke ontwikkeling en welzijn

- + Een positieve houding ontwikkelen p126
- + Omgaan met emoties p128
- + Stressbeheersing p130
- + Je veerkracht ontwikkelen p132
- + Mentaal alles onder controle p134

» **Meer weten**



## Teambuilding

- + Vertrouwen scheppen p136
- + Teambuilding met virtual reality p138
- + Teambuilding ToTeam p140

» **Meer weten**

## ONZE TROEVEN

### 20 jaar ervaring

Meer dan 400 tevreden klanten  
25 opleiders, coaches en consultants  
3000 interventies per jaar

### Van individu tot groep

Intakegesprek bij het begin van het programma om alle individuele verwachtingen op een rij te zetten en de opleiding af te stemmen op de verschillende niveaus in ervaring.

### Weinig theorie

70% van de tijd gaat naar praktische oefeningen.  
Mix van lesmethoden: spellen, workshops in groep, individuele reflectie, simulaties ...



### Blended learning-aanpak via onze Progress e-Academy

Video's, interactieve digitale tools en onlineopleidingen.

### Elke opleidingsdag eindigt met een individueel actieplan

Resultaat: meetbare veranderingen na de opleiding!

### Korte en lange formules

Korte formules (workshop van 2 uur rond een specifieke vaardigheid) en lange formules (Development Manager-traject over 2 jaar in 15 lesdagen).

## MAAK KENNIS MET ONS TEAM



Meer details over ons team op [www.progressconsulting.be/nl/team](http://www.progressconsulting.be/nl/team)

# DIGITAL LEARNING

## DE KRACHT ACHTER MODERNE EN EFFECTIEVE BETROKKENHEID

De wereld van de opleidingen is veranderd. Ontdek onze dynamische, moderne en effectieve opleidingstrajecten en maak van opleiding een pijler van je bedrijfscultuur. Stap mee in het digitale tijdperk! Motiveer je medewerkers dankzij de gemengde formule (afstands- en fysiek onderwijs) van Progress Consulting:

1



### Inloggen op afstand via Progress e-Academy

Ik volg de opleiding in mijn eigen tempo op een leerplatform met theoretische onderdelen, video's, quizvragen en fiches met uitleg – met inhoud die 100% Progress Consulting is.

2



### Livesessies op afstand of fysiek met een lesgever / coach

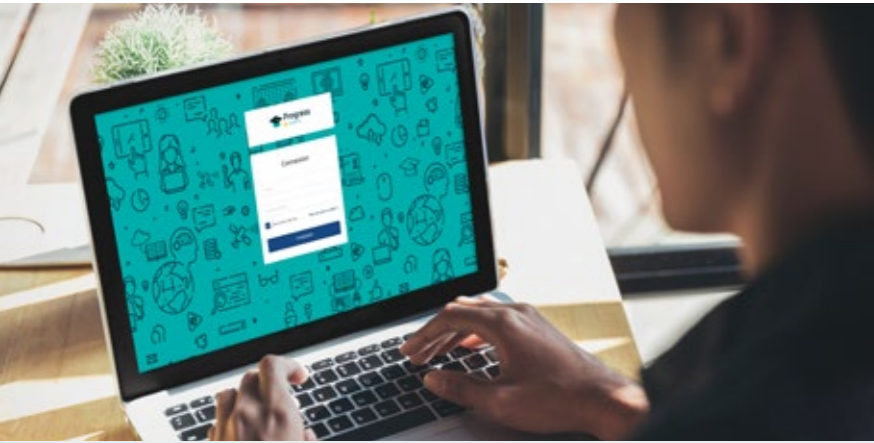
Ik neem deel aan livesessies met de lesgevers of coaches: rollenspellen, casestudy's en concrete tools. Ik benut deze kans om de link te leggen met mijn eigen ervaringen op het terrein.

3



### Toegang tot Progress Library

Ik breid mijn kennis uit door te snuisteren in de virtuele rekken van een bibliotheek: artikelen, video's, advies en boeken die de lesgevers van Progress Consulting voor mij hebben geselecteerd.



Ik kies een thema uit de onlinecatalogus en volg thuis een opleiding in mijn eigen tempo!



**Wat?**

Vind je onze opleidingen interessant en wil je ze graag op afstand volgen? Dat kan! Profiteer van de voordelen van online leren dankzij onze Progress e-Academy. Dit LMS – *Learning Management System* – is een platform waarmee we opleidingen op afstand kunnen maken, verspreiden en beheren. Je vindt er e-learningmodules en *blended learning*-trajecten (die verschillende leervormen combineren). Alle digitale content is 100% made by Progress.

**Voordelen:**

- + Opleidingen zijn 24 uur per dag, 7 dagen per week beschikbaar
- + Tijdwinst
- + Speelse insteek
- + Gamification
- + Statistieken
- + Quiz
- + Oefeningen
- + Korte verklarende video's
- + Samenvattende kaarten
- + Individuele vragenlijsten

**Blended learning-opleidingen:**

- + Assertiviteit en DESC
- + Motivatie en hefboomtheorie
- + Positieve feedback
- + Je hiërarchische lijn overtuigen
- + De rol van de manager
- + MBTI® – Myers-Briggs Type Indicator®
- + Leiderschap en Communicatie
- + Change Management
- + Comfortzone
- + Invloedsferen
- + Kleurenmodel
- + Weg met tijdrovers
- + Prioriteitenmanagement
- + Tijdmanagement
- + Toolbox voor managers
- + Toolbox voor verkopers





Ik wil mijn kennis graag verder uitbreiden en heb mijn tools en inspiratiebronnen altijd binnen handbereik!



## Wat?

Heb je een opleiding gevolgd bij onze collega-opleiders en lijkt het je interessant om een bepaald thema verder uit te diepen? Vraag toegang tot onze onlinebibliotheek: de Progress Library. Je vindt er een schat aan bronnen – artikelen, video's, adviesboeken – die speciaal zijn geselecteerd door onze opleiders en inhoudelijke experts. Een echte bron van inspiratie om de opgedane kennis van de dag nog verder uit te diepen.

## Voordelen:

- + Ingedeeld volgens thema of populariteit
- + Intuïtieve surfervaring
- + Zoekfunctie op thema, lesgever, duur
- + Mening en scores van andere gebruikers

## 9 contentcategorieën

- + Management
- + Communicatie
- + Coaching
- + Onderhandeling
- + Smart Cultural Transformation
- + Self Management
- + Creativiteit
- + Verkoop
- + Fun





# Management & Leadership

1. **Toolbox voor managers**
2. **Succesvol aan de slag als manager**
3. **Ontwikkel je leiderschap met DiSC<sup>®</sup> / Insights / PCM ...**
4. **Leren delegeren**
5. **Constructieve feedback geven en krijgen**
6. **Evaluatie- en ontwikkelingsgesprekken voeren**
7. **Intergenerationeel management**
8. **Intercultureel management**
9. **Coachingtools voor managers**
10. **Een team aansturen en motiveren**
11. **Strategie en differentiatie: hoe geef je de concurrentiekracht van je bedrijf een boost?**





# Toolbox voor managers\*

Dé sleutels en de beste managementtools.



### Wat?

Als manager van een team moet je je leiderschap tot ontwikkeling brengen. Zoiets improviseer je niet even. In deze opleiding reiken we je de sleutels aan om die rol beter aan te pakken, zodat je kunt openbloeien in je functie en je team kunt laten groeien. Ontwikkel je basisvaardigheden als manager om de teugels van je team én je carrière in handen te nemen! Met deze opleiding helpt Progress Consulting je om uit te groeien tot een mobiliserend leider.

\* Beschikbaar in de formule 'Hoe beter managen op afstand?'

### Leerdoelen

- ✓ Wat is de rol van een manager? Wat zijn de belangrijkste functies en vaardigheden van een manager?
- ✓ Wat is het verschil tussen een manager en een leider?
- ✓ Hoe stuur en motiveer je je team?
- ✓ Hoe pak je de verschillende taken van een manager effectief aan (motiveren, doelstellingen vastleggen, het werk opvolgen, feedback geven ...)?
- ✓ Hoe ontwikkel je je assertiviteit om een werknemer bij te sturen?
- ✓ Hoe pak je delicate situaties aan, zoals een moeilijk team leiden of omgaan met de verschillende persoonlijkheden binnen een team?

### Doelgroep

- + Iedereen die verantwoordelijk is voor een team.

### Lesmethode

- + Mondelinge presentatie van je teamproject, rollenspellen, individuele onlinevragenlijsten ...
- + Praktische insteek: de lesgever reikt de deelnemers concrete antwoorden aan die ze direct kunnen toepassen op de werkvloer.

### Duur

- + 4 dagen

### Lesprogramma

- + Mijn leiderschapsstijl.
- + De rol van de manager en zijn sleutelfuncties.
- + Hoe jezelf opwerpen als leider?
- + Valkuilen vermijden om een mobiliserend leider te worden.
- + Een coach en stimulator van verandering zijn om je teams te inspireren, te motiveren en te mobiliseren.
- + Principes van groepsdynamiek.
- + Omgaan met moeilijk gedrag.
- + Tips en trucs om een team te doen groeien.
- + Theorie: de verschillende managementstijlen.
- + Rollenspel: feedback geven en opvolgen, terechtwijzen en feliciteren, evalueren.
- + Individueel actieplan.



Beschikbaar als e-learningopleiding.





Hoe start je als leidinggevende van een nieuw team?



## Succesvol aan de slag als manager

### Wat?

Gefeliciteerd! Een nieuwe functie, nieuwe verantwoordelijkheden, een nieuw team ... Je staat voor een enorme uitdaging: voldoen aan de verwachtingen van je directie én je medewerkers. Hoe stel je jezelf voor aan een nieuw team? De eerste 100 dagen zijn cruciaal voor een succesvolle toekomst. Gebruik die periode om vertrouwen op te bouwen, je geloofwaardigheid te vestigen en een nieuwe dynamiek op gang te brengen. Kom meteen in actie, want later bijsturen is een pak lastiger ... Zit jij in deze situatie? Dan is dit de perfecte opleiding!

### Leerdoelen

- ✓ Deze opleiding brengt je de basisprincipes van management en teambeheer bij aan de hand van bewezen methodologieën en een operationele toolbox. Twee dagen die je niet mag missen om jezelf snel te bevestigen in je nieuwe functie. Speciaal voor jonge managers die zich gaan voorstellen aan hun nieuwe team en hun nieuwe collega's.

### Doelgroep

- + Operationele doelgroepen, zoals teamleiders en managers die starten in een nieuwe functie of een nieuw team.

### Lesmethode

- + Kennismaking met het model en het proces van 'de eerste 100 dagen'.
- + Presentatie van 'Mijn Management Project Canvas'.

### Duur

- + 2 dagen

### Lesprogramma

- + De rol van manager in 5 punten.
- + Presentatie van de wet van de wederkerigheid voor managers.
- + Kennismaking met de sleutelgedragingen om een goede manager te zijn.
- + Rollenspellen: omgaan met moeilijk gedrag en verschillende soorten persoonlijkheden.
- + Piramide van Maslow: van overleven in de onderneming tot zelfverwezenlijking.
- + Het model voor sociale stijlen van William Marston (DiSC®)
- + Het doel bereiken: jezelf doen gelden als manager in 100 dagen.
- + Agenda van de manager.
- + Individueel vs. collectief en formeel vs. informeel evenwicht.
- + Opstellen van een individueel actieplan.



Ontdek en gebruik de persoonlijkheidsmodellen en modellen voor sociale stijlen die wereldwijd het vaakst worden toegepast.



## Ontwikkel je leiderschap met DiSC® / Insights / PCM ...

### Wat?

Wil je niet alleen jezelf, maar ook de anderen beter leren kennen om beter te communiceren? Ontdek in één dag hoe het DiSC®-model – of **kleurenmodel** – een nuttig hulpmiddel kan zijn bij je dagelijkse werkzaamheden. Deze opleiding wordt gegeven door gecertificeerde opleiders in de volgende modellen: **Everything DiSC®**, **Insights Discovery®**, **MBTI®**, **Process Communication Model® (PCM)**, **Lumina Spark**, **Enneagram** ...

### Leerdoelen

- ✓ Kennis en begrip van het gekozen model.
- ✓ Een heldere analyse van je profiel.
- ✓ Een beter inzicht in je sterke punten en je verbeterpunten op het gebied van communicatie.
- ✓ Het profiel bepalen van een gesprekspartner of medewerker.
- ✓ Jezelf aanpassen aan je gesprekspartners.
- ✓ Je leiderschap ontwikkelen.

### Doelgroep

- + Operationele doelgroepen, zoals teamleiders en leidinggevenden die starten in een nieuwe functie of een nieuw team.

### Lesmethode

- + Toelichting bij het model en herkennen van de verschillende soorten profielen.
- + We maken een diagnose van je behoeften en stellen je dan het meest geschikte model voor of het model dat gewoonlijk binnen jouw organisatie wordt gebruikt.
- + Voorafgaand aan de opleiding ontvangt

elke deelnemer per mail een vragenlijst voor het model van zijn keuze. Hij krijgt vervolgens een rapport waarin de resultaten van die vragenlijst zijn verwerkt. De opleider zal het rapport extra toelichten tijdens de opleiding.

- + De insteek van deze opleiding is speels en interactief. 30% theoretische concepten, 70% toepassing in de praktijk.

### Duur

- + 1 dag

### Lesprogramma

- + Inzicht verwerven in het model en het rapport.
- + Het type gesprekspartner herkennen: profielen identificeren aan de hand van verbaal en non-verbaal gedrag.
- + Ontdekken welk gedrag je beter wel of niet vertoont, afhankelijk van elk profiel.
- + Hoe versterk ik concreet mijn leiderschap binnen mijn team?
- + Opstellen van een individueel actieplan.



Beschikbaar als e-learningopleiding



## Leren delegeren

Tips om taken toe te vertrouwen aan je medewerkers, hen verantwoordelijkheid te geven en tijd te besparen.



### Wat?

Doeltreffend delegeren betekent niet alleen tijdswinst, maar geeft je medewerkers ook verantwoordelijkheid. Het bevordert de ontwikkeling van hun vaardigheden en ondersteunt hen naar meer autonomie.

Onze opleiding leert je om strikte en effectieve delegatietechnieken toe te passen en gunstige voorwaarden te creëren voor een groter verantwoordelijkheidsgevoel bij je medewerkers.

### Leerdoelen

- ✓ Hoe pak je delegeren aan en hoe verbeter je je delegatiepraktijken?
- ✓ Welke taken kun je delegeren? Je activiteiten organiseren en plannen om je te concentreren op taken die prioriteit hebben.
- ✓ Hoe geef je een medewerker meer verantwoordelijkheid?
- ✓ Hoe kun je de acties van je medewerkers correct opvolgen en bijsturen?
- ✓ Waarom zou je bevoegdheden delegeren aan een medewerker? Waarom zou je taken delegeren?

### Doelgroep

- + Operationele doelgroepen, zoals teamleiders en managers.

### Lesmethode

- + Conceptuele bijdragen.
- + Oefeningen om de verschillende stappen in het proces te ontdekken.
- + Praktische oefeningen, casestudy's.
- + Voorbereiding en simulaties van gevallen van delegatie.

### Duur

- + Individuele coaching van 1 dag.

### Lesprogramma

- + Wat is delegeren en hoe doe je dat op een efficiënte manier?
- + Waarom delegeren?
- + Hoe delegeren en verdeel je taken op een rendabele manier?
- + Waarom is delegeren moeilijk? Waarom zijn we bang om te delegeren?
- + Het verband tussen delegeren en leiderschap.
- + Wat zijn de voordelen van delegeren?
- + Wat is het doel van delegeren?
- + Welke taken kun je delegeren?
- + Hoe bepaal je duidelijk de opdrachten, rollen en bevoegdheden van je medewerkers?
- + Constructieve feedback geven.
- + Opstellen van een individueel actieplan.



Beschikbaar als e-learningopleiding





Ontdek de sleutels voor een gemotiveerd en goed presterend team.



# Constructieve feedback geven en krijgen

## Wat?

In een professionele omgeving is feedback van cruciaal belang om jezelf te plaatsen in relatie tot jezelf en tot de anderen en om te groeien binnen het bedrijf. Soms wordt feedback echter ervaren als negatief of als een vorm van kritiek, terwijl het juist positief en vooral ook stimulerend kan zijn. Hoe formuleer je constructieve feedback? Hoe ga je zo goed mogelijk om met de feedback die je krijgt?

## Leerdoelen

- ✓ Op assertieve wijze negatieve feedback geven met respect voor de gevoeligheden van je gesprekspartner.
- ✓ Positieve feedback geven.
- ✓ Inzicht verwerven in de verschillende soorten communicatie.
- ✓ Feedback vragen aan je leidinggevenden, projectleiders en collega's en die effectief kunnen ontvangen.

## Doelgroep

- Voor iedereen die:
- + de mechanismen van feedback wil begrijpen,
  - + de rol van feedback in communicatie wil begrijpen,
  - + feedback wil leren geven en krijgen om het in te zetten als motivatietool.

## Duur

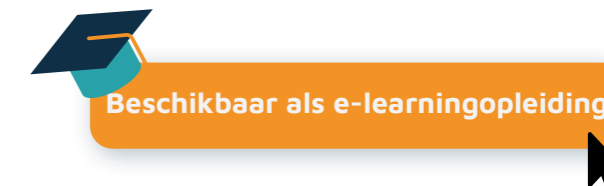
+ 1 dag

## Lesprogramma

- + Verschil tussen de verschillende soorten feedback.
- + Overzicht van de basisprincipes van assertiviteit.
- + DESC-methode voor het geven van positieve en corrigerende feedback.
- + Rollenspel: feedback geven volgens je sociale stijl.
- + Basisprincipes van actief luisteren.
- + Tool om effectief feedback te krijgen.
- + Opstellen van een individueel actieplan.

## Lesmethode

- + Een educatieve, participatieve, speelse en interactieve aanpak.
- + Deze praktijkgerichte opleiding is voornamelijk gebaseerd op concrete oefeningen aan de hand van concrete taken en rollenspellen.





## Evaluatie- en ontwikkelingsgesprekken voeren

Hoe maak je een constructieve balans op die impact heeft op de prestaties van je medewerker?



### Wat?

Het jaarlijkse evaluatiegesprek is een lastige oefening. Je moet de juiste indicatoren kiezen om een getrouwe balans op te maken van wat er allemaal is gedaan. Je moet ambitieuze doelstellingen vastleggen die toch motiverend blijven. En dat alles moet je zien te brengen met een houding die de dialoog aanmoedigt.

### Leerdoelen

- ✓ In deze opleiding leer je hoe je de evaluatie van je medewerkers omvormt in een echte managementtool voor meer betrokkenheid.

### Doelgroep

- + Operationele doelgroepen, zoals teamleiders en managers.

### Lesmethode

- + Een afwisseling van theorie, aantoning door voorbeelden en omzetting in de praktijk via individuele en groepsoefeningen.
- + Leren aan de hand van oefeningen, casestudy's en praktijkgevallen.

### Duur

- + 1 dag

### Lesprogramma

- + Welke evaluatietools en -methodes zijn er om een balans op te maken?
- + Overzicht van de evaluatiesystemen van de deelnemers (benchmarks, indicatoren ...).
- + Evaluatietools om gemakkelijker een activiteitenbalans op te maken.
- + Ontdekken waarom het belangrijk is om als manager doelen vast te leggen.
- + Regels voor het formuleren en vastleggen van doelen (SMART-model, verantwoordelijkheid ...).
- + Hoe bereid je een evaluatiegesprek goed voor?
- + Hoe voer je op de juiste manier een individueel evaluatiegesprek?
- + Opstellen van een individueel actieplan.



## Intergenerationeel management

Hoe ga je om met de generaties Y en Z in je team?



### Wat?

De massale komst van jonge mensen geboren na 1980 zet alle gedragscodes op hun kop, iets waar organisaties en managers zich vaak geen raad mee weten. Als de 'verwende' kinderen of 'koningen' van de vorige generaties trekken ze als vanzelf heel wat zaken in twijfel: hiërarchie, waardensysteem, werktijden en urschema's, prioriteiten in de taken, switchen van gedrag, allergie voor regels ... Gen Y is al gearriveerd, en ook Gen Z stroomt massaal in om de babyboomers te vervangen die met pensioen gaan. Allemaal jonge mensen met veel kwaliteiten. De tijd is aangebroken om ze te leren begrijpen en in actie te komen.

### Leerdoelen

- ✓ Wat typeert generatie Y en generatie Z?
- ✓ Hoe manage je de nieuwe generaties of millennials?
- ✓ Intergenerationele samenwerking en synergie bevorderen.
- ✓ Hoe verbeter je de kennisoverdracht en vermijd je intergenerationele conflicten?
- ✓ Ontdekken wat de voorwaarden zijn voor succes (werving, integratie, motivatie en 'cohabitatie').

### Doelgroep

- + Operationele doelgroepen, zoals teamleiders en managers.

### Lesmethode

- + Uitwisseling van ervaringen en concrete casussen die de deelnemers zelf aandragen.
- + Leerzame spellen rond clichés over de verschillende generaties.
- + Zelfdiagnose en het in kaart brengen van je team.
- + Casestudy's en rollenspellen.

### Duur

- + 1 dag

### Lesprogramma

- + Belangrijkste kenmerken van de nieuwe generaties.
- + Hoe stilzwijgende of expliciete kennis overdragen aan de nieuwe generaties?
- + Wat zijn de motiverende factoren van de verschillende generaties?
- + Wat is een intergenerationeel conflict?
- + Welk talentmanagement of competentie management moet je voor elke generatie aanspreken?
- + Technieken om de intergenerationele samenwerking en synergie te bevorderen.
- + Technieken om gemengde groepen aan te sturen.
- + Opstellen van een individueel actieplan.



# Intercultureel management

Doeltreffend communiceren met verschillende culturen.



## Wat?

Vorm culturele verschillen om tot troeven! In deze opleiding leer je om je aan te passen aan de cultuur van je gesprekspartner in je verbale en non-verbale communicatie.

## Leerdoelen

- ✓ Inzicht verwerven in de voordelen en uitdagingen van het werken met verschillende culturen.
- ✓ Je 'culturele bedrevenheid' vergroten door inzicht in de grote lijnen van verschillen tussen culturen.
- ✓ Beter communiceren in vergaderingen, schriftelijk, tijdens informele bijeenkomsten of bij het geven van feedback.

## Doelgroep

- + Mensen die in een internationale structuur werken.
- + Mensen die contact hebben met buitenlandse klanten.
- + Iedereen die met andere culturen werkt.

## Lesmethode

- + Casestudy's, video's ...
- + Individuele vragenlijst en diagnose voorafgaand aan de opleiding om te bepalen welke culturen we tijdens de opleiding uitgebreider zullen bespreken.

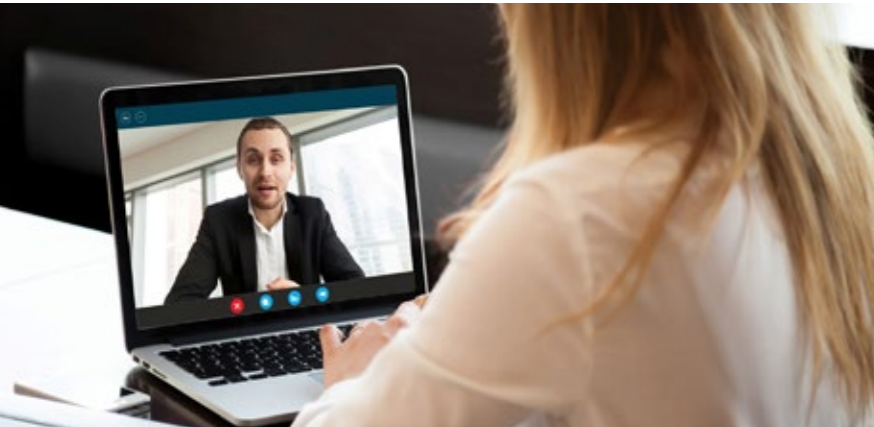
## Duur

- + 1 of 3 dagen

## Lesprogramma

- + Clichés, stereotypen en percepties tussen culturen.
- + Voor- en nadelen van interculturele communicatie.
- + Identificatie van de overeenkomsten en verschillen tussen culturen.
- + De 8 assen uit het model van Erin Meyer: The Culture Map.
- + Non-verbale communicatie: verschillen en aandachtspunten.
- + Rekening houden met het culturele aspect bij het geven van feedback.
- + Beslissingen nemen in een multiculturele groep.
- + De relatie met tijd en planning in een multiculturele omgeving.
- + Een rapport presenteren voor een multicultureel publiek.
- + Valkuilen identificeren.





## Coachingtools voor leidinggevenden

Ontwikkel het potentieel van je teams.



### Wat?

In een professionele omgeving die voortdurend verandert sta je als manager, leidinggevende of teamleider voor een enorme uitdaging: je organisatie doorheen de duurzame transitie loodsen om het potentieel van je medewerkers te stimuleren en hun individuele en collectieve prestaties te verbeteren.

Wie investeert in het mentale kapitaal van elk teamlid, creëert krachtige en duurzame hefboomen voor gedrag. Deze opleiding helpt je bij het ontwikkelen van je leider-coachhouding.

### Leerdoelen

- ✓ Je medewerkers helpen om de oorzaken van het probleem te begrijpen.
- ✓ Een oplossing aan het licht brengen die misschien wel relevanter is omdat ze die zelf hebben bedacht.
- ✓ Zorgen dat de situatie zich in de toekomst niet opnieuw voordoet en tegelijk hun autonomie ontwikkelen.

### Doelgroep

- + Operationele doelgroepen, zoals teamleiders en managers.

### Lesmethode

- + De kennisinbreng wordt meteen gekoppeld aan simulaties voor het oefenen van coachinggesprekken.
- + Een combinatie van zelfdiagnose, uitwisselen van ervaringen en groepsanalyse.
- + De ICF-gecertificeerde coach-opleider zal ook demonstraties geven.

### Duur

- + 2 tot 3 dagen

### Lesprogramma

- + Contractualisering en ethische richtlijnen
- + Actief luisteren en verbinding
- + Krachtige vraagstelling
- + Communicatie en feedback
- + Doelstellingen vastleggen en plannen
- + Cocreatie van continue leermogelijkheden

We maken een selectie uit een waaier van krachtige coachingtools die geïnspireerd zijn op de volgende technieken:

- + PNL
- + Neurocognitivism
- + Process Communication
- + Transactionele analyse
- + Appreciative Inquiry
- + Mindfulness



## Een team aansturen en motiveren

Een team begeleiden en motiveren rond een gemeenschappelijk project.



### Wat?

Op welke andere manieren dan met geld motiveer je je team? Hoe begeleid je een groep en vorm je die om tot een team dat zich achter één visie schaart? Deze opleiding geeft je alle sleutels in handen om je team performant te maken.

### Leerdoelen

- ✓ Een groep doen groeien tot een hecht team.
- ✓ Je teamleider afstemmen op de persoonlijkheden binnen je team.
- ✓ Gemeenschappelijke doelstellingen formuleren.
- ✓ Richtlijnen communiceren en helder uiteenzetten.
- ✓ Hefbomen voor motivatie vinden bij je medewerkers.
- ✓ Je medewerkers verantwoordelijkheid geven door te delegeren.
- ✓ Omgaan met moeilijk gedrag.

### Doelgroep

- + Operationele doelgroepen, zoals diensthoofden en teamleiders.

### Lesmethode

- + Casestudy: hoe een team kan groeien en de rol van de leider in het aansturen daarvan.
- + Rollenspel: delegatiegesprekken.

### Duur

- + 2 tot 3 dagen

### Lesprogramma

- + De 5 stappen voor het vormen van een team.
- + Factoren voor samenhang binnen een team.
- + Groepsdynamiek: een groep inspireren.
- + De vier niveaus van autonomie.
- + Je leiderschapsstijl aanpassen.
- + Jezelf laten gelden als leider in een moeilijke situatie.
- + De autonome ruimte van medewerkers om meer verantwoordelijkheid te geven.
- + Delegeren, een doeltreffend instrument, maar niet met iedereen.
- + Het werk van elke medewerker opvolgen: principes en aanpak.



Beschikbaar als e-learningopleiding





## Strategisch management

Een echt collectief project uitbouwen dat bron is van externe differentiatie en interne samenhang.



### Wat?

Hoe bouw je een collectief project uit? Wat zijn de prioritaire doelen? Hoe kun je daarmee je onderneming onderscheiden? Hoe maak je er een project van voor interne samenhang en rechtlijnigheid? Hoe implementeer je het? Hoe financier je het? Hoe volg je de uitvoering en het welslagen van het project op?

### Leerdoelen

Leren om een strategische roadmap op te bouwen en te implementeren door 6 sleutelvragen te beantwoorden:

- ✓ In welk stuk spelen we, wat zijn de sleutelkenmerken van onze activiteitssector en hoe ziet de concurrentiematrix eruit?
- ✓ Wat is / zou moeten zijn / wordt onze dekking van strategische segmenten in onze sector?
- ✓ Hoe bouw je een duurzaam concurrentievoordeel op in de segmenten die we willen gaan dekken?
- ✓ Hoe structureer en organiseer je jezelf om de gekozen strategie te implementeren?
- ✓ Hoe zijn we vandaag?
- ✓ Hoe gaan we van wat we zijn naar wat we willen worden?

### Doelgroep

- + Bedrijfsleiders van zowel kleine als grote ondernemingen
- + Managers van BU's en operationele afdelingen
- + Ondersteunende functies, om beter mee te zijn in het strategische leven van de onderneming

### Lesmethode

- + Casussen en lectuur (vooraf voor te bereiden), analyse van externe casussen en een selectie van casussen aangebracht door de deelnemers.

### Duur

- + 4 middagen met telkens twee weken ertussen

### Lesprogramma

- + In welk stuk speel je?
- + Waardeketen, strategische segmentatie, de krachten van Porter, sleutelfactoren voor succes.
- + Welke dekking van segmenten?
- + Synergieën tussen segmenten, krachtenvelden, dekkingsprioriteiten.
- + Een concurrentievoordeel opbouwen.
- + De bronnen van differentiatie, hun mate van duurzaamheid, bedrijfscultuur, identiteit en verschil.
- + Hoe jezelf structureren om te implementeren?
- + Strategische financiën, strategie en organisatie, cultuur en culturele verandering.
- + Hoe zijn we vandaag?
- + Intensiteit van de verandering, *readiness to change*.
- + Hoe verander je?
- + Het referentiekader van Progress Consulting voor het beheren van verandering.

A photograph of four men in business attire performing a synchronized dance move in a hallway. They are captured in mid-air, with their arms and legs extended in a dynamic pose. The hallway has a white ceiling with fluorescent lights and a concrete floor. A large red banner is overlaid across the middle of the image, containing the text 'Talent Management'.

# Talent Management

1. Een strategie voor Talent Acquisition ontwikkelen
2. Prestaties evalueren
3. Competentieontwikkeling beheren
4. Een diversiteits- en inclusiebeleid implementeren
5. Retentie bevorderen



# Een strategie voor Talent Acquisition ontwikkelen

Alles wat je moet weten en beheersen vanaf de zoektocht naar nieuwe medewerkers tot aan hun integratie in je organisatie.



### Wat?

Hoe bouw je een strategie voor Talent Acquisition uit die echt impact heeft op de effectiviteit en de kwaliteit van je aanwervingen? Hoe trek je de juiste kandidaten aan? Welke selectietechnieken zijn een absolute must? Hoe optimaliseer je de ervaring van de sollicitant tot aan zijn integratie in je bedrijf?

### Leerdoelen

- ✓ Welke vragen moet je jezelf stellen bij het ontwikkelen van een strategie of bij het lanceren van een rekruteringsproject?
- ✓ Wie zijn de stakeholders en hoe betrek je ze bij de procedure?
- ✓ Welke processen en tools zijn er om de verschillende stappen te optimaliseren?
- ✓ Welke technieken zet je in om zeker te zijn van een kwaliteitsvolle selectie?
- ✓ Waar moet je op letten om van het sollicitatietraject een positieve ervaring te maken? En hoe trek je die ervaring door als de persoon eenmaal aangeworven is?
- ✓ Hoe maak je je organisatie zichtbaar en aantrekkelijk voor interessante doelgroepen van kandidaten?

### Doelgroep

- + HR-managers, HR Business Partners, HR-assistenten, HR-consultants.

### Lesmethode

- + Presentaties
- + CASESTUDY'S
- + Praktische oefeningen

### Duur

- + 2 dagen

### Lesprogramma

- + Employer Branding en Employer Value Proposition
- + Een vacature opstellen
- + De verschillende oplossingen voor sourcing en hun kosten
- + Coöptatie
- + Het rekruteringsproces
- + Tools en apps om sollicitaties af te handelen en op te volgen
- + De verschillende soorten gesprekken
- + Competenties evalueren
- + Referenties natrekken
- + Het integratieproces



## Prestaties evalueren

Tips voor een effectief prestatie management.



### Leerdoelen

- ✓ Een duidelijke visie en een globale strategie ontwikkelen rond evaluatiesystemen.
- ✓ De rol van HR bij het integreren van een evaluatiesysteem.
- ✓ Het implementatieproject van het evaluatiesysteem beheren.
- ✓ Het evaluatiesysteem koppelen aan andere HR-processen (competentieontwikkelingsplan, loonevolutie, competentiewoordenboek ...).
- ✓ Communiceren over het evaluatiesysteem.
- ✓ Ondersteuning geven aan managers.

### Doelgroep

- + HR-managers, HR Business Partners, HR-assistenten, HR-consultants.

### Lesmethode

- + Presentaties
- + CASESTUDY'S
- + Praktische oefeningen
- + Quiz

### Duur

- + 2 dagen

### Lesprogramma

- + Waarom een evaluatiesysteem? Wat zijn de voorwaarden voor succes?
- + Verschillende soorten evaluatiesystemen: modaliteiten, kenmerken, inhoud (soorten gesprekken ...).
- + Rol van de HR-manager in het evaluatiesysteem.
- + Het implementatieproject van het evaluatiesysteem: de verschillende fasen.
- + Evaluatiesysteem en andere HR-processen.
- + Communiceren over het evaluatiesysteem: wat? Voor wie? Hoe vaak? Hoe?
- + Ondersteuning van HR aan managers: in welke vorm? Hoe vaak?

### Wat?

Hoe beheer je effectief prestaties binnen een organisatie met behulp van evaluatiesystemen? In deze opleiding ontwikkelen we de competenties en knowhow van HR-managers in het uitwerken en implementeren van evaluatiesystemen.



## Competentieontwikkeling beheren

Breng het potentieel van je medewerkers optimaal tot ontwikkeling.



### Wat?

Om het aanleren en ontwikkelen van competenties bij je medewerkers (op uiteenlopende manieren, zoals opleiding, intervisie, coaching, workshops ...) in goede banen te leiden, heb je niet alleen interne procedures en referentiedocumenten nodig, maar moet je ook de nodige praktijkervaring en knowhow in huis hebben.

In deze opleiding ontwikkelen we de competenties en de knowhow van managers die projecten voor competentieontwikkeling beheren. We helpen hen om zichzelf te profileren als een echte partner voor hun interne klanten.

### Leerdoelen

- ✓ De competenties van HR-teams ontwikkelen over het beheer van opleidingen en vormen van begeleiding (coaching, intervisies ...).
- ✓ De daartoe bestemde beheertools en -technieken toepassen op het terrein.
- ✓ Het uitgestippelde beheerproces implementeren op het terrein.

### Doelgroep

- + HR-managers, HR Business Partners, HR-assistenten, HR-consultants.

### Lesmethode

- + Methodes en toolfiches die omzetbaar zijn naar de reële werksituatie.
- + Richtlijngevallen om de aanpak in de vingers te krijgen en opstellen van een competentieontwikkelingsplan.

### Duur

- + 2 dagen

### Lesprogramma

- + De vraag van de interne klant en doelen.
- + De verschillende soorten competenties en kennis.
- + De begeleidingsformule (opleiding, coaching, workshop ...).
- + Focus op de opleiding:
  - Proces
  - Technische fiche
  - Het lastenboek.
- + De specifieke kenmerken van coaching, intervisie, co-ontwikkeling.
- + De specifieke kenmerken van competentieontwikkeling via digitale weg.

N.B. : Ook specifieke opleidingen over bepaalde onderwerpen zijn mogelijk in een kortere formule.



# Een diversiteits- en inclusiebeleid implementeren

Ontdek alle kenmerken van een diversiteits- en inclusiebeleid.



### Wat?

In elke organisatie moet je rekening houden met de verschillende identiteiten, benaderingen, culturen en werkvisies. Hoe implementeer je een beleid dat diversiteit en inclusie bevordert? Wat is het verband tussen diversiteit en inclusie? Hoe zet je vandaag dat beleid uit binnen je onderneming?

### Leerdoelen

- ✓ Een collectieve definitie opstellen.
- ✓ Diversiteit en inclusie in de onderneming op een transversale manier benaderen.
- ✓ De verschillende vooroordelen en stereotypen onder controle krijgen.
- ✓ Een welzijn-prestatie-motivatiemodel uitzetten.
- ✓ Meewerken aan de ontwikkeling van inclusiemodellen en een HR-strategie waarin diversiteitsmanagement is opgenomen.
- ✓ Het diversiteits- en inclusiebeleid trapsgewijs uitzetten binnen de organisatie.

### Doelgroep

- + HR-managers, HR Business Partners, HR-assistenten, HR-consultants.

### Lesmethode

- + Een vragenlijst voor zelfpositionering om jezelf te situeren en je prioriteiten te bepalen.
- + Praktijkgevallen, simulaties en rollenspellen tijdens de hele opleiding voor een makkelijkere omzetting naar het echte leven.

### Duur

- + Een halve dag tot 3 dagen, afhankelijk van de behandelde onderwerpen

### Lesprogramma

- + Je identiteit als persoon binnen een onderneming.
- + Intercultureel management.
- + Een geschikt beleid uitstippelen.
- + Een methodologie of proces voor informatievergaring opstarten.
- + Concrete inclusiemaatregelen introduceren.





## Retentie bevorderen

Hoe zorg je ervoor dat je medewerkers op lange termijn betrokken en gemotiveerd blijven?



### Wat?

Is 'retentie' meer dan een holle term? Hoe implementeer je een retentiebevorderend beleid binnen je organisatie? Hoe stimuleer je de retentie van je werknemers, een cruciale factor om veelbelovend talent in eigen huis te houden? Een strategie uitzetten om te zorgen dat je werknemers in dienst blijven, is doorslaggevend geworden voor elke onderneming.

### Leerdoelen

- ✓ Welke vragen moet je jezelf stellen om een retentiebeleid te bepalen en een aangepaste strategie uit te zetten?
- ✓ Hoe verzeker je dat het rekruteringsproces wordt doorgetrokken?
- ✓ Hoe blijven je medewerkers betrokken en zorg je ervoor dat ze zich blijven inzetten voor hun opdracht en rol?
- ✓ Welke processen en tools zijn er om de retentie te blijven stimuleren?
- ✓ Welke stappen zijn essentieel om de retentie te versterken?
- ✓ Wat is het verband tussen *employer branding* en retentie?

### Doelgroep

- + HR-managers, HR Business Partners, HR-assistenten, HR-consultants.

### Lesmethode

- + Presentaties
- + Casestudy's
- + Praktische oefeningen

### Duur

- + 2 dagen

### Lesprogramma

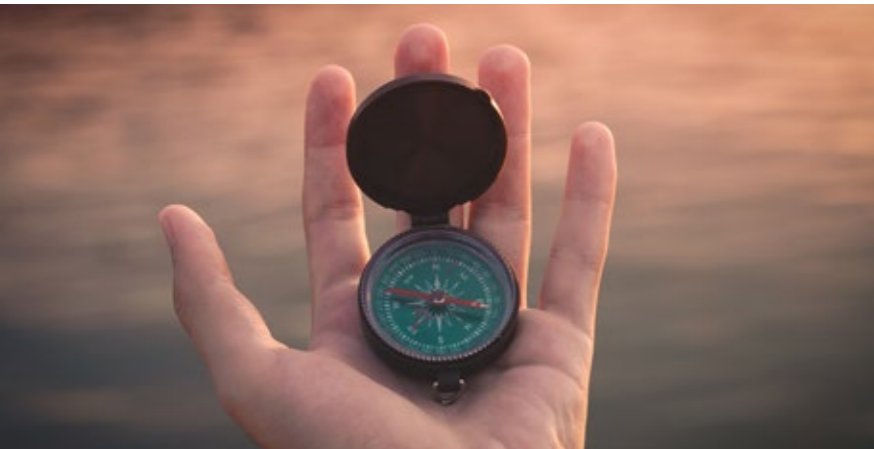
- + De verschillende stappen om een retentiebeleid te bepalen.
- + Opvolging van het rekruteringsproces.
- + Verband tussen retentie en *employer branding*.
- + Betrokkenheid en inzet.
- + Tools en technieken om retentie te bevorderen.

N.B. : Ook specifieke opleidingen over bepaalde onderwerpen zijn mogelijk in een kortere formule.



# Verandermanagement

1. **Basisprincipes van Lean Management**
2. **Projectmanagement**
3. **Verandermanagement**
4. **Visual Management inzetten**
5. **Onderneming & verandering: BOOST-programma**



# Basisprincipes van Lean Management

Om iets te bereiken dat je nog nooit hebt gehad, moet je iets doen dat je nog nooit hebt gedaan.

Pericles



## Wat?

De wereld van vandaag is complex en constant in beweging, waardoor voordelen of kansen vaak van korte duur zijn. Een performante, flexibele en duurzame structuur en een dito manier van werken zijn dan ook een voorwaarde geworden om te overleven. Er bestaat een overvloed aan managementmodellen en -methoden, maar soms is het moeilijk om door de bomen het bos te zien. Een algemene rode draad is noodzakelijk om hoogwaardige kwaliteit af te leveren in de ideale werkingsomstandigheden, in zo weinig mogelijk tijd en met een minimum aan middelen en energie – met andere woorden, *lean*. Lean Management betekent streven naar het bereiken van die doelen door te focussen op de activiteiten die waarde genereren, en tegelijkertijd de activiteiten te elimineren die dat niet doen.

## Leerdoelen

- ✓ De stappen in de Lean-transformatie beheersen.
- ✓ Je teams begeleiden naar verandering. Problemen oplossen met de juiste methode.
- ✓ De juiste doelstellingen en indicatoren bepalen.
- ✓ Verspilling identificeren en jezelf organiseren om het te verminderen.

## Doelgroep

- + Deze methode is geschikt voor elke grootte van organisatie, voor alle sectoren (industrie en diensten) en alle processen (productie, R&D, administratie ...).
- + Voor alle kandidaten die meer willen weten over continue procesverbetering en Lean Management (kwaliteitsmanagers, afdelingshoofden, projectleiders, HR-managers, productie- en supplychainmanagers ...).

## Lesmethode

Actieve en speelse pedagogiek: video's, spellen en oefeningen in kleine groepjes, casestudy's, individuele projecten ...

## Duur

- + 2 tot 3 dagen

## Lesprogramma

- + Waarom Lean Management?
- + Het verschil tussen Lean, Six Sigma, Agile, Kaizen ...
- + De 3 doelstellingen van Lean: Verspilling, Kwaliteit, Flexibiliteit.
- + De 6 pijlers van Lean: Customer, People, Process, Performance, Organization, Behaviours.
- + Process Checklist.
- + *Value Stream Map to highlight what to attack first.*
- + Visual Management.
- + Communication Calendar.
- + *5S principles.*
- + Problem Solving Methodology DMAIC.
- + Ishikawa-tool.



# Projectmanagement

Hoe stimuleer je de activiteiten die waarde genereren voor je organisatie?



### Wat?

Beheer jij een of meerdere projecten en zou je dat graag meer gestructureerd willen aanpakken? Wil je gaan voor een effectievere manier van werken dankzij bewezen technieken? Droom je ervan om de basisprincipes van dynamisch, agile en adaptief projectbeheer in de vingers te hebben? Wil je tegelijkertijd de operationele risico's beheersen én je team samenbrengen rond een helder en ambitieus project?

Ons team van experts in projectmanagement begeleidt je in deze opleiding stap voor stap aan de hand van praktijkgevallen, concrete tools en samenwerking.

### Leerdoelen

- ✓ Bepalen van een gemeenschappelijke terminologie.
- ✓ Inzicht verwerven in de verschillende soorten projecten voor verschillende doelstellingen.
- ✓ Inzicht verwerven in het belang van een holistische benadering, die kwaliteitsvolle oplossingen combineert met acceptatie van het terrein.

### Doelgroep

- + Projectmanagers en teamleiders.

### Lesmethode

- + Casestudy's en concrete voorbeelden, toepassingsoefeningen: een RACI-matrix maken, een werkingscharter opstellen voor het projectteam.

### Duur

- + 2 dagen

### Lesprogramma

- + Wat is projectmanagement?
- + Inzicht verwerven in de organisatie van een project en de basisprincipes van governance.
- + Introductie van de verschillende projectmethodologieën met hun sterke en zwakke punten.
- + Een SMART-doelstelling bepalen.
- + De verschillende stappen in een project uitzetten (macrostructuur).
- + Tools voor tijdsplanning: PERT, Gantt.
- + Kennismaking met het RACI-model: wie doet wat?
- + Technieken voor het opzetten van effectieve vergaderingen (*stand-upmeeting*).
- + Opstellen van een individueel actieplan.



Verandering succesvol in goede banen leiden: de principes van verandermanagement.



## Verandermanagement

### Wat?

Voor jou als manager zijn veranderingen dagelijkse kost. Ze zijn normaal in het leven van elke onderneming en in de transformaties die je bedrijf doormaakt. Afhankelijk van de oorzaak, de timing en je eigen persoonlijkheid zul je al dan niet gemakkelijker met die veranderingen kunnen omgaan. Deze opleiding wil je een toolbox aanreiken met de beste technieken voor verandermanagement. Daarmee kun je elk transformatieproces optimaal in goede banen leiden.

### Leerdoelen

- ✓ De reikwijdte, diepgang, duurzaamheid en impact van een project- of veranderstrategie inschatten.
- ✓ Het project faciliteren.
- ✓ Een hoge persoonlijke inzet aan de dag leggen om de veranderdoelen te bereiken.
- ✓ Omgaan met eventuele weerstand tegen de verandering.

### Doelgroep

- + Projectleiders in een veranderingscontext die acceptatie moeten zien te realiseren.
- + Managers die verantwoordelijk zijn voor een organisatieveranderingsproject.

### Lesmethode

- + Uitwisseling van ervaringen aan de hand van voorbeelden die de deelnemers zelf hebben meegemaakt.
- + Casestudy's en toepassingsoefeningen in menselijk verandermanagement.
- + Opdrachten in kleine groepjes en/of simulaties om praktische thema's aan te pakken.

### Duur

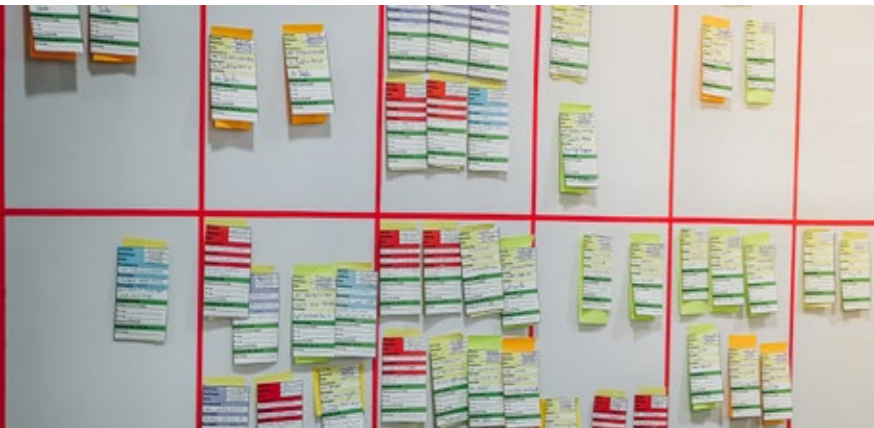
- + 1 tot 3 dagen + begeleidingssessies op het terrein

### Lesprogramma

- + Inzicht verwerven in individueel gedrag tegenover verandering.
- + Verandering aan de hand van sleutelbegrippen (invloedssfeer, managementcyclus ...).
- + De verschillende soorten verandering.
- + Het ADKAR®-model.
- + In kaart brengen van de uitdagingen en impactanalyse.
- + Omgaan met emotionele en rationele weerstand.
- + Opvolging van de uitvoering van de taken en doelstellingen bij je medewerkers.
- + Identificatie van de indicatoren voor de opvolging.
- + Communiceren over de verandering.
- + Communicatieplan.
- + Opstellen van een individueel actieplan.



Beschikbaar als e-learningopleiding



# Visual Management toepassen

Verhoog de prestaties van je team door de resultaten zichtbaar te maken.



### Wat?

Visueel management streeft naar prestatie door de resultaten over te brengen met behulp van visuele elementen. Zo blijft iedereen op het terrein op één lijn en gemotiveerd rond de doelstellingen. Visueel management is een van de tools van Lean Management. Het is ook een aanpak voor continue verbetering in een team dat nood heeft aan betrouwbare en relevante opvolgingsindicatoren. Deze opleiding geeft je de tools om aan je traject te beginnen, afhankelijk van je doelen (veiligheid, kwaliteit, kosten ...).

### Leerdoelen

- ✓ Inzicht verwerven in het belang van Visual Management.
- ✓ De essentiële tools voor jouw uitdagingen onder de knie krijgen.
- ✓ De facilitatiemethodes beheersen om je medewerkers actief te betrekken tijdens briefings en een echte supportieve en participatieve dynamiek op gang te brengen.

### Doelgroep

- + Ploegbazen, werkplaatsleiders, ingenieurs ...

### Lesmethode

- + Opstellen van een plan voor Visual Management, toegepast op een specifiek probleem. Begeleiding bij de implementatie op het terrein is noodzakelijk (minimaal 1 dag per project).

### Duur

- + 2 tot 3 dagen

### Lesprogramma

- + Wat is Visual Management? Verschillen met bestaande praktijken (Kaizen, 5S ...).
- + De 10 gouden regels van Visual Management.
- + Basisbegrippen van visuele communicatie: hoe maak je iets aantrekkelijk, begrijpelijk, overzichtelijk ...?
- + Keuze en opmaak van indicatoren, soorten tabellen ...
- + Technieken voor het faciliteren en leiden van teamvergaderingen.
- + Het SQCDP-pakket met 'standaardtools' (Safety, Quality, Cost, Delivery, People).
- + Basisprincipes van verandermanagement en menselijke dynamieken.
- + En wat daarna? Mechanismen voor het implementeren, versterken en aansturen van je project.



Ontwikkel een positieve houding tegenover verandering door meer inzicht te verwerven in de economische en strategische uitdagingen en in hoe jij persoonlijk tegen verandering aankijkt.



## Onderneming & verandering: BOOST-programma

### Wat?

De wereld verandert in een steeds sneller tempo. Het voortbestaan van een organisatie schuilt in de vaardigheid om met die veranderingen om te gaan. De houding en de competenties van het middenmanagement spelen daarbij een cruciale rol, maar dat alleen is meestal niet genoeg. Een enthousiaste en effectieve middenmanager in een team dat zich tegen de verandering 'verzet' kan al snel ontmoedigd raken en de projecten van de organisatie niet langer steunen. Het programma 'Onderneming en verandering', dat nu 'BOOST' heet, is bedoeld om een positieve houding tegenover verandering te ontwikkelen bij de 'operationele' doelgroepen (arbeiders, bedienden ...) door het verwerven van meer inzicht in de economische en strategische uitdagingen en in hoe ze persoonlijk tegen verandering aankijken.

Er bestaat ook een module 2 van het BOOST-programma.

### Leerdoelen

- ✓ De uiteindelijke missie (doelen) en waarden van de organisatie kennen en ze ook begrijpen, om in kaart te kunnen brengen wat de nodige stappen op het eigen niveau zijn om die missie te verwezenlijken.
- ✓ De nodige tools op zak hebben om feedback te geven en relevante informatie terug te koppelen om samen hefboomen te vinden die verandering vergemakkelijken.
- ✓ Weer betekenis geven aan hun werk door middel van echte focus op de (interne of externe) klant en tools, zoals een empathisch gesprek, klantveringstrajecten ...
- ✓ Inzicht verwerven, binnen mijn invloedssfeer, in mijn houding tegenover verandering om tot een proactieve houding te komen om hun missie te verwezenlijken.
- ✓ Dit programma resulteert uiteindelijk in concrete actieplannen die het doorvoeren van verandering binnen de organisatie voor alle leden gemakkelijker zal maken.

### Doelgroep

- + Operationele doelgroepen, samen met hun leidinggevenden.

### Duur

- + 4 dagen  
(Neem contact met ons op voor meer info over ons volledige programma)

### Lesmethode

- + Praktisch en direct toepasbaar
- + Participatief / oefeningen / fun
- + Lesgevers met ervaring op het terrein
- + Persoonlijk afgestemd op jouw uitdagingen

### Lesprogramma

- + Aangepast aan jouw behoeften en op maat samengesteld.
- + Een unieke kans om een positieve communicatie tot stand te brengen tussen management, directie en het terrein.
- + Een stimulerend programma dat de medewerkers centraal plaatst in het proces en erkenning geeft.
- + Een unieke kans voor de deelnemers om meer over zichzelf te leren.
- + Een interessante vorm van subsidie.
- + Een echte impact op het klimaat en de cultuur van je organisatie.



# Verkoop & Onderhandeling

1. Je netwerk opbouwen en kansen identificeren
2. Face to face verkopen
3. Telefonisch verkopen
4. Durven prospecteren
5. Overtuigen en beïnvloeden
6. Leren onderhandelen
7. Klanten aan je binden : Account Management





## Je netwerk opbouwen en kansen identificeren

Op naar je eerste verkoop!



### Wat?

Veel technische medewerkers die hun klantrelaties gewoonlijk altijd 'productmatig' aanpakten, moeten vandaag ook de proactieve kant van die relatie ontwikkelen. Ze moeten voor hun organisatie een bron zijn van nieuwe kansen of zelfs nieuwe klanten. Advocaat, jurist of technisch ingenieur: iedereen heeft wel een commerciële rol en kan (of moet?) zijn steentje bijdragen aan de ontwikkeling van de onderneming.

Een interessante oefening, dat wel, maar je wordt gedwongen om uit je comfortzone te treden en je vaste werkrouines in vraag te stellen. Bovendien kan die verandering van rol leiden tot de klassieke frustraties in een verandersituatie, en stress en spanningen veroorzaken.

### Leerdoelen

- ✓ Deze salesopleiding voor niet-verkopers geeft je energie om aan de slag te gaan en reikt je de nodige tools aan om resultaten te boeken.

### Doelgroep

- + Jongeren, commerciële profielen of technische medewerkers

### Lesmethode

- + Voorafgaand aan de opleiding worden de deelnemers uitgenodigd om een LinkedIn-account aan te maken en/of hun LinkedIn-profiel bij te werken om gepersonaliseerde feedback te ontvangen.
- + Tools om je netwerkstrategie te bepalen.
- + Workshops en gesprekken in kleine groepjes.

### Duur

- + 1 of 2 dagen

### Lesprogramma

- + Werken aan je beperkende overtuigingen over verkoop en ze ombuigen in overtuigingen die wel kunnen veranderen.
- + Een positieve houding ontwikkelen.
- + Uit je comfortzone stappen en commerciële ontwikkeling zien als een collectieve en individuele vooruitgang.
- + Leren handelen binnen je invloedssfeer.
- + Bestaande accounts ontwikkelen.
- + Netwerken: remmen en prikkels.
- + Geluk is een vaardigheid waar je aan kunt werken!
- + De verschillende netwerken: klanten, kennissen, partners.
- + Netwerken ontwikkelen bij je klanten: hoe?
- + In alle omstandigheden kort over je bedrijf praten: *elevator pitch*.



### Face to face verkopen

Jezelf voorbereiden, contact leggen, luisteren en een verkoop afsluiten.



#### Leerdoelen

- ✓ Eenvoudige middelen en technieken ontwikkelen om je prospect aan het praten te krijgen.
- ✓ De vraag van de prospect duidelijk afbakenen.
- ✓ Een geschikte oplossing aanbieden met relevante verkoopargumenten.
- ✓ Zijn vragen rond kosten omzeilen.
- ✓ Op een constructieve manier afsluiten.

#### Doelgroep

- + Voor iedereen.
- + Operationele doelgroepen, zoals teamleiders en managers.

#### Lesprogramma

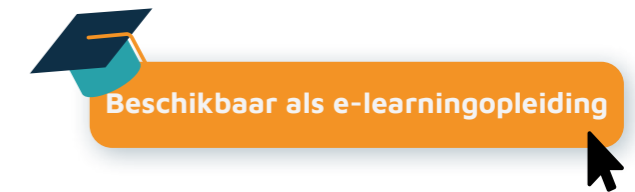
- + Belemmeringen voor de verkoop uit de weg ruimen.
- + De IJSHOF-methode: simpel en doeltreffend.
- + I: Ingesteldheid: stel je op als een 'winner'.
- + J: Juiste vragen stellen.
- + S: Spits je oren: luister actief en speel in op de ander.
- + H: Herformuleer tot overtuigende verkoopargumenten.
- + O: Opzij met die bezwaren en op naar de conclusie.
- + In het bijzonder aandacht voor bezwaren rond kostprijs.
- + F: Follow-up: volg op om je verkoop succesvol af te ronden.

#### Lesmethode

- + Een afwisseling van theorie, aantoning door voorbeelden en omzetting in de praktijk via individuele en groepsoefeningen. Leren aan de hand van oefeningen, simulaties en praktijkgevallen.

#### Duur

- + 1 of 2 dagen





Hoe je weerstand overwint, afspraken maakt en de beslissing binnenhaalt.



## Telefonisch verkopen\*

### Wat?

Hoe verkoop je aan de telefoon? Hoe overtuig je een klant aan de telefoon? Hoe maak je een goede lijst van telefonische verkoopargumenten? Telefoneren of videobellen blijkt nog altijd het meest effectieve instrument om op heel korte termijn een prospect of klant te bereiken. Om via dat kanaal ook een verkoop af te sluiten, moet je wel een aantal specifieke technieken onder de knie hebben: de vaardigheid om snel te overtuigen en bezwaren opzij te zetten blijkt hier cruciaal.

\* Beschikbaar in de formule 'Hoe beter verkopen op afstand?'

### Leerdoelen

- ✓ Aan de hand van praktische oefeningen en een sterke interactiviteit met de deelnemers reikt deze operationele opleiding de sleutels aan om effectiever te verkopen aan de telefoon.

### Doelgroep

- + Iedereen die moet verkopen en prospecten of klanten telefonisch moet overtuigen.

### Lesmethode

- + Theoretische en praktische bijdragen.
- + Groepsreflecties met begeleiding door de lesgever.
- + Simulaties vanuit de dagelijkse realiteit van de deelnemers: telefoonoproepen en analyse van de gesprekken.
- + Uitwerken van gespreksgidsen en antwoorden op bezwaren.

### Duur

- + Een halve dag of 1 dag
- + Inclusief telefonische oproepsessies met feedback

### Lesprogramma

- + Presentatie van de basisprincipes voor effectief communiceren.
- + Tips en trucs om jezelf goed voor te bereiden.
- + Oefening: je belemmeringen en verlegenheid overwinnen.
- + Presentatie en structuur van de voornaamste stappen in de telefonische verkoop.
- + Een geslaagde openingspitch.
- + ABCD-methode: Assistentie, Behoeftte, Conclusie, Data.
- + Workshop: hoe zet je bezwaren opzij? In het bijzonder bezwaren over de kostprijs.
- + Inleiding tot de principes van overtuiging en beïnvloeding.
- + Oefening: de besluitvorming assertief stimuleren.
- + Opstellen van een individueel actieplan.



## Durven prospecteren

Beter prospecteren om beter te verkopen.



### Wat?

Welke verschillende soorten prospectie zijn er? Welke tools zijn effectief voor commerciële prospectie? Deze opleiding geeft deelnemers de essentiële basis, een redeneerlogica en direct bruikbare tools om hun prospectieactiviteit te optimaliseren en hun kansen op een verkoop te vergroten.

### Leerdoelen

- ✓ Aan de hand van praktische oefeningen en een sterke interactiviteit met de deelnemers reikt deze operationele opleiding de sleutels aan om effectiever te verkopen aan de telefoon.

### Doelgroep

- + Iedereen die aan prospectie moet doen.

### Lesmethode

- + Oefeningen op basis van casussen van de cursisten, zelfdiagnose, gesprekssimulaties, oefenen in het maken van afspraken, opgenomen rollenspellen.
- + Opstellen van je eigen prospectieplan.

### Duur

- + 2 dagen

### Lesprogramma

- + Presentatie: basisprincipes van prospectie.
- + Oefening: veronderstellingen doen.
- + Workshop: een pitch voorbereiden.
- + Kennismaking met een aantal prospectietools, afhankelijk van je doelgroep.
- + Een prospectieplan opstellen via de verschillende kanalen en media.
- + Je prospectietijd indelen.
- + Effectiever zijn in het maken van afspraken.
- + Correct communiceren in een netwerksituatie.
- + Gebruik van virtuele netwerken bij prospectie en *social selling*.
- + Een geslaagd prospectiegesprek voeren via een videoconferentie.
- + De eerste 20 woorden en gebaren tijdens een eerste gesprek.
- + Opstellen van een individueel actieplan.



## Overtuigen en beïnvloeden

Neurowetenschappen om je commerciële effectiviteit aan te scherpen.



### Wat?

Onze hersenen zijn van nature lui en hebben de neiging om op een deels voorspelbare manier te reageren op prikkels en mentale 'shortcuts' te gebruiken. Wat als je nu eens meer inzicht zou hebben in de werking van ons brein om zo je overtuigingskracht op anderen te optimaliseren, weliswaar met respect voor waarden en bedrijfsethiek? Wat is een geslaagde verkoop? Hoe overtuig en beïnvloed je anderen op een respectvolle manier? Deze opleiding helpt verkopers om hun verkooptechnieken te perfectioneren.

### Leerdoelen

- ✓ Inzicht verwerven in de werking van beïnvloeding, manipulatie en denkfouten tijdens gesprekken met klanten en bij face to face of telefonische verkoop.
- ✓ Je verkooptechnieken uitbreiden met nieuwe ideeën.
- ✓ Inzicht verwerven in de werking en toepassing van de 6 beïnvloedingsprincipes en de heuristieken.
- ✓ Reflectie rond ethiek in verband met de waarden van het bedrijf dat je vertegenwoordigt en van de bedrijven tot wie je je richt.

### Doelgroep

- + Voor iedereen.
- + Iedereen die technieken voor beïnvloeding wil aanleren.

### Lesmethode

- + Casestudy's en rollenspellen

### Duur

- + 1 dag

### Lesprogramma

- + De 2 wegen voor commercieel overtuigen en hun toepassingskader.
- + De 6 universele beïnvloedingsprincipes.
- + Belangrijke cognitieve denkfouten en de effecten daarvan tijdens gesprekken met klanten.
- + Presentatie: de 4 categorieën van te vermijden manipulaties.
- + Vaak voorkomende egoïstische manipulaties en hun toepassingen.
- + Opstellen van een individueel actieplan.



# Leren onderhandelen

Hoe breng je elk onderhandelingsgesprek tot een goed einde om rendabele en duurzame overeenkomsten af te sluiten?



## Wat?

Wat zijn de stappen in een succesvolle onderhandeling? Hoe krijg je een prijs omlaag? Hoe stel je een onderhandelingsplan op? Hoe kom je tot een win-winoplossing? Deze opleiding is bedoeld voor iedereen die zijn onderhandelings- en overtuigingspotentieel verder wil ontwikkelen. We reiken je een effectieve en bewezen methode aan om succesvol te onderhandelen, zowel commercieel als intern binnen je bedrijf.

## Leerdoelen

- ✓ Jezelf effectief voorbereiden op contextueel, technisch en mentaal vlak.
- ✓ Een verkennend gesprek leiden overeenkomstig je opdracht.
- ✓ Een openingsbod uitdenken en reageren op het bod van anderen.
- ✓ De principes toepassen voor de dynamiek van toegevingen en compensaties.
- ✓ Een akkoord bereiken of een akkoord over het niet-akkoord.

## Doelgroep

- + Iedereen die een rol speelt in een commercieel proces, conflictoplossing, het delen van beperkte middelen of waardecreatie.

## Lesmethode

- + Toolbox, templates, canvas
- + Video's om de begrippen te illustreren
- + Rollenspellen met waarnemers en debriefing
- + Reflectie rond casussen die de deelnemers zelf hebben meegemaakt

## Duur

- + 2 dagen

## Lesprogramma

- + De 4 stappen in het onderhandelingsproces, wat gebeurt er in elke fase en de beschikbare tools per fase.
- + De voornaamste communicatievectoren: vragen stellen, luisteren, herformuleren, argumenteren, omgaan met bezwaren.
- + Basisbegrippen: voorwerp, onderwerp, streefpunt, weerstandspunt, openingsbod, speelruimte, ZOPA (Zone of Possible Agreement), BATNA (Best Alternative to a Negotiated Agreement).
- + Voorbereidingswerkbladen en hoe je ze invult.
- + Openingsbod: anchoring, framing, recentheidseffect, perceptie, contrast.
- + De verschillende soorten openingsbod: een bod uitdenken en reageren op het bod van anderen.
- + De regels voor toegevingen.
- + De grote competitieve tactieken.



## Klanten aan je binden : Account Management

Je klantenportefeuille opvolgen,  
activeren en aan je binden.



### Wat?

Kwaliteitsvolle relaties zijn de sleutel in het proces van klantenbinding op lange termijn. De beste verkopers weten hoe ze hun klantenportefeuille moeten analyseren. Ze kunnen het niveau van ontwikkeling per klant bepalen en activeren regelmatig hun klanten om een effectief en doelgericht commercieel actieplan uit te bouwen. Deze opleiding reikt je de nodige sleutels aan om je klanten op te volgen, te activeren en aan je te binden.

### Leerdoelen

- ✓ Wat is een klantenportefeuille?
- ✓ Hoe analyseer je die?
- ✓ Hoe kun je klanten aan je binden?
- ✓ Hoe breid je je portefeuille uit door middel van prospectie?

### Doelgroep

- + Key Account Managers die net nieuw zijn in hun functie en uit een commerciële functie komen.
- + Key Account Managers die hun vaardigheden willen bevestigen en uitbreiden.
- + Commercieel directeurs, operationeel verantwoordelijken voor een KAM-team die hun aanpak verder willen ontwikkelen.

### Lesmethode

- + Uitwerken van een Account Business Plan.
- + In kaart brengen van strategische klanten en een netwerkplan voor key accounts.
- + Uitwisselen van ervaringen en voorbeelden van goede praktijken uit diverse sectoren.
- + Diverse tools om de implementatie te versnellen.

### Duur

+ 1 dag

### Lesprogramma

- + Analyse van je klantenportefeuille: kwantitatieve weergave.
- + Een klantentypologie opstellen.
- + Technieken om je klantenportefeuille te activeren.
- + Een actieplan opstellen, je commerciële prioriteiten indelen.
- + Workshop: hoe klanten aan je binden?
- + Tips en trucs om nieuwe kansen te detecteren bij een bestaande klant.
- + Methode om bij je klanten van de ene servicelijn naar de andere te gaan.
- + Een geslaagde *business review* met je key accounts: het driesterrengesprek!
- + Je eigen ontwikkelingsplan opbouwen.



# Persoonlijke effectiviteit en productiviteit

1. Je tijd indelen en je prioriteiten beheren
2. Je aandacht ontwikkelen
3. Mailboxbeheer
4. Effectief een vergadering leiden
5. *Train the Trainer*
6. Een actieplan schrijven
7. Vergaderverslagen opstellen





## Je tijd indelen en je prioriteiten beheren

Dé methodes om efficiënter te werken.



### Wat?

Voelt het alsof je verdrinkt in het werk en weet je niet meer waar eerst te beginnen? Jouw tijd is kostbaar! Je hebt er dan ook alle belang bij om je werkuren zo goed mogelijk te benutten. Zo haal je moeiteloos je deadlines en vermijd je overuren. Wil je een meer serene relatie met je agenda ontwikkelen? Hoe organiseer je papieren en elektronische documenten zo efficiënt mogelijk? Deze en nog een heleboel andere praktische vragen komen aan bod in deze opleiding. Schrijf je dus snel in voor de opleiding 'Je tijd indelen en je prioriteiten beheren' en raak eindelijk verlost van die 'tijdrovers'.

### Leerdoelen

- ✓ Je prioriteiten rangschikken.
- ✓ Je dagelijkse activiteiten plannen.
- ✓ Jezelf beter organiseren om in team te werken en je langetermijndoelen te bereiken.
- ✓ Reflectie rond je relatie tot tijd.

### Doelgroep

- + Voor iedereen.
- + Van administratief medewerker tot algemeen directeur: verkopers, afdelingsmanagers, vakmedewerkers en accountmanagers.

### Lesmethode

- + Individuele onlinevragenlijst voor een diagnose van je relatie tot tijd.
- + Voorbeelden van *to-dolijstjes* en een prioriteitenmatrix om te downloaden.
- + De opleiding is grotendeels gewijd aan het praktijkgedeelte.
- + Interactie tussen de deelnemers.

### Duur

- + 2 dagen

### Lesprogramma

- + Jezelf beter organiseren om je doelen te bereiken: beheer van dringende zaken en bepaalde situaties.
- + Eisenhower-matrix: prioriteren van dringende en belangrijke zaken.
- + De grote wetten van timemanagement: Carlson, Pareto, Parkinson ...
- + Bioritme: je energie beheren doorheen de dag.
- + Belemmeringen voor timemanagement.
- + 10 tijdrovende situaties en hoe je ze aanpakt – persoonlijke tools voor timemanagement.
- + Communiceren over je agenda, leren om 'nee' te zeggen.
- + Opstellen van een individueel actieplan om tot 2 uur per dag te besparen.



Beschikbaar als e-learningopleiding





## Je aandacht ontwikkelen

Verbeter je concentratie.



### Wat?

Onderbrekingen in je dagelijks werk maken het vaak moeilijk om gefocust te blijven. In deze opleiding leer je hoe je dat probleem effectief aanpakt.

### Leerdoelen

- ✓ Verstrooid gedrag identificeren.
- ✓ Optimale omstandigheden creëren voor een productieve concentratie.

### Doelgroep

- + Managers, teamleiders, iedereen.

### Lesmethode

- + Ademhalings- en aandachtstechnieken
- + Uitwisseling van goede praktijken
- + Debat
- + Diagnostische vragenlijsten

### Duur

- + 1 dag

### Lesprogramma

- + In kaart brengen en diagnose van de 'aandachtsrovers'.
- + Je cognitieve stijl identificeren.
- + De impact van onderbrekingen op onze hersenen.
- + De wet van Carlson voor onderbrekingen.
- + De techniek van de zintuiglijke *switch* om je aandacht opnieuw te focussen.
- + Vraagstelling voor meer concentratie na een onderbreking.
- + Ademhalings- en observatietechnieken om geconcentreerd te blijven.
- + De juiste lichaamshouding.
- + Gevoelstoestanden van je afzetten.
- + Het *flow*-begrip van Csikszentmihályi.
- + Onderscheid maken tussen dringend en belangrijk.



Beschikbaar als e-learningopleiding



## Mailboxbeheer

Je mailbox inzetten voor meer persoonlijke effectiviteit.



### Wat?

E-mails hebben onze manier van communiceren ingrijpend veranderd, met alle voordelen maar ook nadelen van dien. Het beheer van je e-mails kan uitgroeien tot een probleem en heel wat spanning en stress opleveren. Door een gebrek aan organisatie worden belangrijke gegevens of vragen misschien niet behandeld, waardoor een negatief beeld van het bedrijf kan ontstaan.

### Leerdoelen

- ✓ Specifieke technieken aanreiken voor het beheren van e-mails.
- ✓ Technieken voor het opstellen van mails en het indelen van je mailbox.
- ✓ Effectief uitgaande berichten opstellen en inkomende berichten beheren.

### Doelgroep

- + Voor iedereen.

### Lesmethode

- + Elke deelnemer brengt zijn eigen computer mee. De tools en technieken die de docent aanbrengt, worden direct geïmplementeerd.

### Duur

- + Een halve dag of 1 dag

### Lesprogramma

- + Analyse van mogelijke problemen bij het beheren van e-mails.
- + Regels voor het opstellen en aanbrengen van structuur in je berichten.
- + Tips en trucs om geen 'tijdvreter' te zijn voor de anderen.
- + Hoe breng ik een moeilijke boodschap over per e-mail?
- + Indeling van je mailbox.
- + De stroom van inkomende e-mails beter onder controle houden.
- + Opstellen van een individueel actieplan.



## Effectief een vergadering leiden

Minder vergaderen, maar op een productievere manier.



### Wat?

Vergaderingen worden nogal vaak gezien als een last op het werk of pure tijdverspilling. Toch blijft vergaderen van essentieel belang als management- en communicatietool.

Hoe ziet een goede vergadering eruit?

Hoe halveer je de vergadertijd en hak je effectiever knopen door?

### Leerdoelen

- ✓ Wat zijn de verschillende soorten vergaderingen (team, project, coördinatie, informatie ...) en hun behoeften?
- ✓ Hoe moet je een vergadering organiseren en voorbereiden?
- ✓ Hoe leid je een vergadering op afstand (voorbereiding van een videoconferentie: Webex, Zoom, Skype ...)?
- ✓ Hoe ga je om met de verschillende persoonlijkheden in een vergadering?

### Doelgroep

- + Deze opleiding is bedoeld voor iedereen die regelmatig deelneemt aan vergaderingen en die de productiviteit van zakelijke onlinevergaderingen wil vergroten.
- + Meer specifiek kan deze opleiding nuttig zijn voor leidinggevenden, team- en projectleiders, alle verkoopprofielen, werknemers en managers.

### Lesmethode

- + Rollenspellen, leiden van korte vergaderingen.
- + Canvas en voorbeelden om een vergadering voor te bereiden, te leiden en op te volgen.

### Duur

- + 2 dagen

### Lesprogramma

- + Communiceren in een groep.
- + Een vergadering leiden (rol, bevestiging, stressbeheersing).
- + Praktisch: een vergadering voorbereiden en organiseren.
- + De 4 fasen in het leiden van een vergadering (inleiding, input, opbouw en samenvatting).
- + Opstellen van een individueel actieplan.



### Train the Trainer

Uitwerken van een ontwikkelingsproces en een opleiding geven.



#### Wat?

Hoe moedig je leren aan op duurzame basis? Hoe wek je aandacht en positieve emoties tijdens een opleiding? In het programma *Train the Trainer* nemen we de verschillende pijlers van een goede opleiding in detail onder de loep: de voorbereiding, het leerproces bij volwassenen, pedagogische technieken en groepsdynamiek. Uiteraard komt ook de ontwikkeling van je eigen opleidersstijl aan bod.

#### Leerdoelen

- ✓ Een opleiding uitwerken, leiden en evalueren.
- ✓ Informatie overbrengen met empathie.
- ✓ De groepsdynamiek in de hand hebben om impact en interesse te wekken.

#### Doelgroep

- + Deze opleiding is bedoeld voor interne opleiders en instructeurs, managers en leidinggevenden die regelmatig de rol van opleider op zich nemen, adviseurs en opleiders die verbonden zijn aan een onderwijsinstelling, docenten en leerkrachten. Kortom, voor iedereen die zijn leerstof op een boeiende manier wil overbrengen aan een groep.

#### Lesmethode

- + Deze opleiding focust vooral op de praktijk en de uitwisseling van persoonlijke ervaringen tussen de opleider en de deelnemers. Als syntheseoefening presenteer je aan de groep een stukje opleiding van 20 minuten uit jouw vakgebied, dat je thuis hebt kunnen voorbereiden.

#### Duur

- + 2 dagen

#### Lesprogramma

- + Basisprincipes van pedagogiek voor volwassenen.
- + De opleidingsbehoeften van volwassenen.
- + De verschillende stijlen van lerenden en opleiders volgens het model ontwikkeld door Feuillette-Cunningham.
- + Groepsdynamiek in een opleiding.
- + Omgaan met moeilijke situaties tijdens een opleiding.
- + De principes van *storytelling* om helder te zijn en impact te hebben.
- + Structuur aanbrengen in je opleiding.
- + Keuze van informatiedragers en plaats van het virtuele.
- + Het bioritme van de lerende.
- + Opstellen van een individueel actieplan.



## Een actieplan opstellen

De sleutels om een actieplan succesvol tot uitvoering te brengen.



### Wat?

Wie aansturen van een project zegt, zegt opstellen van een actieplan. Het actieplan is een sleutelmoment in het managementproces. Het fungeert als interface tussen de fasen van de diagnose en de uitvoering van wat er is beslist. Wij reiken je enkele sleutels aan om een effectief actieplan op te stellen, ongeacht de aard van je project!

### Leerdoelen

- ✓ Een actieplan opstellen dat aansluit bij de strategie en de waarden van je bedrijf.
- ✓ Inzicht en analyse van de strategie en de onderdelen van je actieplan.

### Doelgroep

- + Voor iedereen.
- + Operationele doelgroepen, zoals teamleiders en managers.

### Lesmethode

- + Elke deelnemer gaat naar huis met een actieplan over het onderwerp dat hij wenst te behandelen (verbeter-, consolidatie- of innovatiedoelstelling ...).

### Duur

- + Een halve dag of 1 dag
- + Mogelijkheid tot opvolging en coaching bij de implementatie op het terrein

### Lesprogramma

- + De verschillende soorten doelstellingen en hoe je die bepaalt.
- + Link tussen doelstellingen en actieplannen.
- + Hoe werk je een SMART-doelstelling uit?
- + Prestatie-indicatoren gebruiken.
- + Hoe vertaal je de waarden van je organisatie?
- + Bepalen welke middelen er nodig zijn.
- + Hoe bepaal je welke termijn er nodig is om een doel te bereiken?
- + Hoe evalueer je de acties?
- + Tussentijdse balans.



## Vergaderverslagen opstellen

Heldere en effectieve vergaderverslagen schrijven.



### Leerdoelen

- ✓ Effectieve en aangepaste vergaderverslagen opstellen.
- ✓ Onderscheid maken tussen hoofd- en bijzaken.
- ✓ Doorzien wat er achterliggend allemaal speelt in een vergadering.
- ✓ Ook in een moeilijke en gespannen context aantekeningen kunnen maken.

### Doelgroep

- + Voor iedereen.
- + Operationele doelgroepen, zoals teamleiders en managers.

### Lesprogramma

- + Wanneer schrijf je een verslag (of niet)?
- + Kenmerken en structuur van een verslag.
- + Te bereiken doelstellingen.
- + Hoe baken je het onderwerp of de situatie af?
- + Hoe baken je de problematieken af?
- + Tips en trucs voor het maken van aantekeningen.
- + Zins- en woordkeuze.
- + Presentatie van het verslag: hoe heb je meer impact?
- + Digitale tools voor het maken van 'live' aantekeningen.

### Lesmethode

- + Casestudy's en schrijf oefeningen.
- + Digitale tools voor het maken van 'live' aantekeningen.

### Duur

- + Een halve dag of 1 dag

### Wat?

Het verslag of de notulen van een vergadering zijn een van de meest gebruikte interne communicatietools in organisaties of instellingen. Maar de persoon die het verslag moet opstellen, kan het soms moeilijk krijgen om bij te blijven. Vaak is het lastig om te bepalen welk 'model' je voor het verslag hanteert.



# Creativiteit



1. **Creatiever zijn**
2. **LEGO® SERIOUS PLAY®**
3. *Design Thinking*
4. **Brainstormtechnieken en -begeleiding**
5. *Mindmapping*
6. **Problemen oplossen**





### Creatiever zijn

"Creativiteit is intelligentie die plezier maakt. "

G. Scialabba



#### Wat?

Niemand gebruikt alleen zijn linkerhersen helft of alleen zijn rechterhersen helft. Ieder van ons is in staat om zijn creativiteit te ontwikkelen en zowel thuis als op het werk creatiever te zijn! Het is een vaardigheid die je kunt trainen, net zoals andere vaardigheden. Hoe genereer je in korte tijd zoveel mogelijk originele ideeën? Hoe train je je hersenen om buiten je routine te denken?

#### Leerdoelen

- ✓ Je natuurlijke creativiteitsprofiel kennen en dat van anderen leren te ontwikkelen.
- ✓ Verder gaan dan de onbewuste mechanismen in onze hersenen die creativiteit in de weg zitten.
- ✓ Bepalen welke twee creatieve brainstormtechnieken geschikt zijn voor jouw problematiek.
- ✓ Oefenen in processen voor groepsbegeleiding die de creativiteit aanwakkeren.

#### Doelgroep

- + Voor iedereen.
- + Zowel voor operationele doelgroepen die problemen moeten oplossen als voor communicatie- / marketing- / R&D-profielen die nieuwe concepten moeten ontwikkelen.

#### Lesmethode

- + Ontdek in deze interactieve workshop alle regels van de kunst, praktische tools en tips & trucs. Kom met je eigen project en keer naar huis met een persoonlijk plan!

#### Duur

- + 1 of 2 dagen

#### Lesprogramma

- + Creatieve spelletjes als opwarmertje en om lateraal denken te ontwikkelen.
- + Vragenlijst om je natuurlijke creatieve stijl te ontdekken.
- + Overtuigingen die mijn creativiteit beperken.
- + De vraag duidelijk kaderen.
- + Vraagstellingstools om een kader te schetsen, het doel vast te leggen en een probleem te herformuleren.
- + Creatieve inspiratietechnieken, zoals Reverse Engineering, Tarot, Challenge Assumptions ...
- + Creatieve associatietechnieken, zoals mindmapping (heuristisch schema), verkenningsmatrix ...



## LEGO® SERIOUS PLAY®

“Je leert meer over iemand door een uur samen te spelen dan door een leven lang samen te praten.”

Plato



### Leerdoelen

- ✓ Iedereen gemakkelijker aan het praten krijgen.
- ✓ Helpen om onuitgesproken zaken te identificeren.
- ✓ Het reflectieproces verdiepen.
- ✓ Een effectieve dialoog bevorderen voor iedereen binnen de organisatie.

### Doelgroep

- + Iedereen die de innovatie en fantasie in zichzelf wil losmaken.
- + De LEGO® SERIOUS PLAY®-methode is een vernieuwend proces dat is bedacht om innovatie en bedrijfsprestaties te verbeteren en een effectieve dialoog tussen collega's te bevorderen.

### Lesprogramma

- + Praktische oefeningen met bouwblockjes van Lego om te focussen op de 'actie'.
- + Zoektocht naar een aantal fundamentele vragen.
- + Een model bouwen vanuit DE gekozen vraag.
- + Het individuele bouwwerk voorstellen aan de andere deelnemers en de betekenis van het model toelichten.
- + Vragen formuleren in een LEGO® SERIOUS PLAY®-sessie.

### Wat?

LEGO® SERIOUS PLAY® is een vernieuwend proces om de innovatie en prestaties binnen een bedrijf te verbeteren. Onderzoek heeft aangetoond dat deze vorm van hands-on en intellectueel leren kan leiden tot een dieper en zinvoller begrip van de wereld en je eigen mogelijkheden.

### Lesmethode

- + Een speelse en interactieve aanpak om je creativiteit en innovatievermogen te stimuleren.
- + Een afwisseling van vragen door de lesgever, individuele creaties en gespreksessies.

### Duur

- + 1 dag non-stop praktijkopleiding



## Design Thinking

Test zelf de methode van elke innoverende onderneming!



### Wat?

Meer dan ooit willen ondernemingen innoveren en relevant blijven voor hun klanten. Het zijn niet langer alleen designers die vertrekken vanuit de gebruikerservaring en creatieve dynamieken toepassen, inmiddels doet iedereen dat! Design Thinking is een methode waarin de mens en het collectief centraal staan. Het is de ideale aanpak voor innovatie, want je werkt voor én met de gebruikers. Raak jij niet meer wijs uit al die concepten en wil je het gewoon zelf uitproberen? Dan is dit de ideale opleiding!

### Leerdoelen

- ✓ Stap voor stap kennismaken met de basisprincipes van de Design Thinking-methode.
- ✓ Het proces in groep uittesten.
- ✓ Inzicht verwerven in de Design Thinking-methodologie voor bedrijven en toepassing.
- ✓ In team oefenen in creativiteit.
- ✓ De basisprincipes van de facilitatorrol onder de knie krijgen.

### Doelgroep

- + Iedereen die verantwoordelijk is voor een project, innovatiemanagers, projectleiders in product-dienstontwikkeling, R&D-managers, marketing- en verkoopmanagers ...

### Lesmethode

- + Praktische toepassing van de methode.
- + Werken rond concrete tools die na de opleiding direct toepasbaar zijn.
- + Fun!

### Duur

- + 2 dagen opleiding in *bootcamp*-stijl om de methode waar iedereen het over heeft in kleine groepjes uit te testen in een omgeving die de creativiteit bevordert.

### Lesprogramma

- + Inleiding tot Design Thinking (oorsprong, sleutels tot succes, moeilijkheden ...).
- + Creëer je standaardklant met behulp van Persona-tools.
- + Customer Empathy Map en User Journey Maps.
- + Kennismaking met de Ishikawa-tools of mindmapping.
- + Pitchoefeningen om een project te verkopen.
- + 2 brainstormtools om ideeën op te wekken en 2 tools om de ideeën op een rijtje te zetten.
- + Designoefening MVP (Minimum Viable Product).
- + Verschillende prototypes.
- + Gebruikersfeedback verzamelen.
- + Tool: gespreksgids met de krachtigste vragen om ideeën uit te dagen.
- + Je eigen actieplan opstellen: hoe pas ik de principes van Design Thinking toe?



## Brainstormtechnieken en begeleiding

Breng het potentieel van je medewerkers optimaal tot ontwikkeling.



### Wat?

De mythe van de eenzame uitvinder is verleden tijd. Is ze vervangen door de continue aanwezigheid van zogenaamde brainstormsessies waarin post-its heer en meester zijn? Maak kennis met de regels van de kunst van de meest innoverende groepen en ontdek welke brainstormprocessen jouw team kunnen aanzetten tot actie. In deze opleiding komen zowel begeleidingsgedrag als technieken en tools aan bod.

### Leerdoelen

- ✓ Een groep begeleiden en op weg helpen naar zoveel mogelijk potentiële oplossingen.
- ✓ Een groep ertoe aanzetten om de ideeën om te zetten in acties.

### Doelgroep

- + Voor iedereen.
- + Zowel voor team- en projectleiders als voor communicatie- / marketing- / verkoop- / R&D-profielen.

### Lesmethode

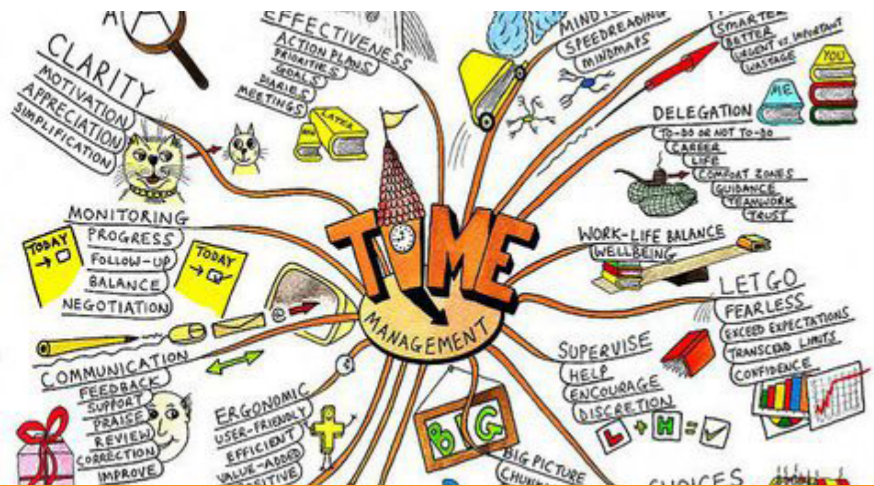
- + Een hele dag in brainstormsessies een aantal sleutelmodellen uittesten. Mogelijkheid tot begeleiding en feedback over de brainstormsessies op de eigen werkplek.

### Duur

- + 1 of 2 dagen

### Lesprogramma

- + Het verschil tussen innovatie, Design Thinking en creativiteit.
- + Voorwaarden voor het ontstaan van collectieve intelligentie.
- + De regels voor collectieve intelligentie volgens Emile Servan-Schreiber.
- + Beginnen met brainstormen: de 4 spelregels van Alex Osborn.
- + Check-intechnieken.
- + Een creatieve dynamiek stimuleren in je begeleidingstechnieken.
- + Brainstormtechnieken: Lotus Blossom, Challenge Assumptions ...
- + World Café, Brainwalking ...
- + De denkhoeden van Edward de Bono.
- + De kunst van een gezonde en stimulerende vraagstelling beoefenen.
- + Ideeën convergeren en selecteren: de COCD-box.
- + De testperiode.
- + Digitale brainstormtools: Mural, Wooclap ...



En je ideeën krijgen vorm ...



# Mindmapping

## Wat?

Een mindmap of 'heuristische mentale kaart' is een visuele weergave waarbij je het werkthema centraal plaatst op een kaart. Daarrond komen de subthema's of groepen van gegenereerde ideeën, gestructureerd in vertakkingen. Mindmapping is een onmisbare tool om ideeën en informatie in een visuele structuur te gieten en zo de betrokkenheid van je medewerkers te vergroten. Dankzij deze tool zullen ze efficiënter werken, hun creativiteit tot uiting brengen en tijd besparen. De techniek wordt gebruikt door de verslaggever van de creatieve sessie en/of direct door de groep gemaakt.

## Leerdoelen

- ✓ Je competenties optimaliseren om de mindmapmethode onder de knie te krijgen.
- ✓ Oefenen in het maken van mindmaps.
- ✓ Mindmaps gebruiken voor professionele toepassingen.

## Doelgroep

- + Voor iedereen.

## Lesmethode

- + Positioneringstest
- + Rollenspellen op basis van professionele casussen
- + Uitwerken van mentale kaarten

## Duur

- + 1 dag

## Lesprogramma

- + Hoe verwerken onze hersenen informatie? Impact van het visuele aspect.
- + Mindmapping: voor wie, waarvoor?
- + Inleiding tot de basisprincipes van mindmapping.
- + Technieken om mindmaps uit te werken.
- + Basiselementen van mindmapping: onderdelen, vormen, afmetingen, kleuren ...
- + Voorbereiding en 'praktische' aspecten: materiaal.
- + Structuur.
- + Technieken.
- + Oefeningen om een mindmap te leren gebruiken voor het verhogen van je productiviteit.
- + Digitale tools.





## Problemen oplossen

Tools om oplossingen te vinden en te implementeren.



### Leerdoelen

- ✓ Het systematiseren van probleemoplossing en besluitvorming met behulp van verschillende technieken.
- ✓ Weten hoe je de juiste problemen identificeert.
- ✓ Het belang kennen van de verschillende stappen in een methode voor probleemoplossing.
- ✓ Inzicht verwerven in de houdingsaspecten die van een manager worden verwacht bij het oplossen van problemen.

### Doelgroep

- + Voor iedereen.
- + Operationele doelgroepen, zoals teamleiders en managers.

### Lesprogramma

- + Mogelijke houdingen bij een probleem.
- + Kaderen van het probleem.
- + Cognitieve denkfouten die je moet vermijden.
- + De verschillende soorten gegevens die je moet verzamelen.
- + Oorzaken analyseren met de Ishikawa-tool.
- + Oplossingen zoeken.
- + Oplossingen evalueren.
- + Plannen, controleren, bijstellen en reageren.
- + Tools voor het selecteren van oplossingen: COCD-box, SWOT ...
- + Methodes voor besluitvorming in groep.
- + Implementeren: Deming-cirkel.

### Lesmethode

- + Oefeningen en praktijkgevallen van A tot Z doorheen de hele opleiding.

### Duur

- + 1 dag

### Wat?

Problemen worden niet als iets negatiefs gezien, maar eerder als kansen om je prestaties te verbeteren. Er bestaan specifieke technieken en methodes voor het oplossen van problemen. Het verwerven van een methode voor probleemoplossing in de onderneming (uiteenzetten, analyseren, oplossen en implementeren) en de bijbehorende tools onder de knie krijgen, zijn twee basisdoelstellingen van deze opleiding.



# Communicatie

1. **Assertiviteit**
2. **Conflictbeheersing**
3. **Presenteren met impact**
4. **De kunst van het overtuigen**
5. **Interpersoonlijke communicatie**
6. **Je non-verbale communicatie interpreteren en verbeteren**
7. **Actief luisteren**



## Assertiviteit

Hoe spreek je dingen uit en blijf je toch jezelf? Laat niet over je heen walsen!



### Leerdoelen

- ✓ Durven opkomen voor jezelf of 'assertief' zijn.
- ✓ De voordelen inzien van assertieve communicatie.
- ✓ Communiceren zonder agressiviteit.
- ✓ Zaken diplomatiek uitspreken.
- ✓ Zelfvertrouwen ontwikkelen.
- ✓ Leren communiceren zonder de ander te kwetsen.

### Doelgroep

- + Voor iedereen.
- + Operationele doelgroepen, zoals teamleiders en managers.

### Lesprogramma

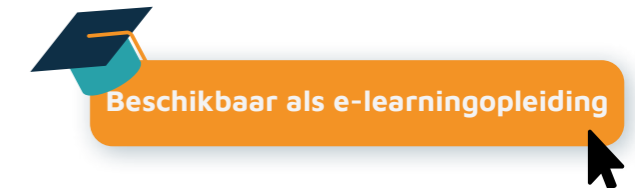
- + Zelfdiagnose: meer inzicht in je eigen relationele stijl.
- + Definitie van assertiviteit.
- + Verschillen tussen neiging tot vluchten, manipulatie en agressiviteit.
- + Je geremdheid verruilen voor assertiviteit.
- + DESC-methode en de geweldloze communicatie van Marshall Rosenberg.
- + Assertief feedback geven.
- + Assertief een duidelijke weigering formuleren.
- + Oefenen in assertief zijn bij het krijgen van kritiek.
- + Op een constructieve manier je beklag doen.
- + Manipulatief gedrag herkennen.
- + Omgaan met agressief gedrag.

### Lesmethode

- + Individuele diagnostische vragenlijst
- + Rollenspellen
- + Uitwisseling van ervaringen tussen de deelnemers

### Duur

- + 2 dagen







## Conflictbeheersing

De juiste houding aannemen bij conflicten en effectieve technieken inzetten om moeilijke situaties te kalmeren.



### Wat?

Wat is conflictbeheersing? Hoe ontstaan conflicten op het werk en hoe anticipeer je erop? Wat zijn vaak voorkomende bronnen van conflicten en hoe pak je ze aan? Machtsconflicten, waardenconflicten, een lastige situatie of misverstand met een klant of je collega's op het werk ... Bijna dagelijks krijgen we wel te maken met gespannen situaties. Dat slorpt veel energie op en het beperkt je productiviteit. Onderga die situatie niet als iets onvermijdelijks! Dankzij deze opleiding leer je conflicten op het werk te neutraliseren om authentieke en serene relaties op te bouwen.

### Leerdoelen

- ✓ Inzicht verwerven in het ontstaan van conflicten en vaak voorkomende bronnen van spanning op het werk.
- ✓ De verschillende soorten conflicten leren herkennen.
- ✓ De mechanismen die leiden tot conflicten identificeren en neutraliseren.
- ✓ Constructief gedrag vertonen ondanks de spanningen.

### Doelgroep

- + Iedereen die direct of indirect met conflictsituaties te maken krijgt.
- + HR-managers die op zoek zijn naar een kwaliteitsvolle opleiding in conflictbeheersing.
- + Managers die op zoek zijn naar technieken voor conflictbeheersing op de werkvloer.

### Lesmethode

- + Realistische rollenspellen
- + Individuele vragenlijst over de 5 stijlen van conflictoplossing

### Duur

- + 1 dag

### Lesprogramma

- + Workshop: ontwikkel je vaardigheid om te anticiperen op conflicten – zinnen en gebaren die agressie uitlokken, bronnen van spanning ...
- + Inleiding tot het begrip 'emotiebeheersing'.
- + Basisprincipes voor een positieve communicatie en houding.
- + Sleutelgedragingen voor het aanpakken en neutraliseren van conflicten.
- + Oefenen in het assertief formuleren en krijgen van kritiek.
- + Workshop: reageren op de verschillende stadia in conflicten en soorten conflicten.
- + Individueel actieplan.



## Presenteren met impact

Hoe bereid je jezelf voor op spreken voor een groep en hoe overtuig je je publiek?



### Wat?

Deze opleiding is bedoeld voor iedereen die weleens voor een publiek moet spreken, voor een klant of intern. Tijdens deze dag krijg je tips om komaf te maken met de stress die je kunt voelen wanneer je moet spreken voor een publiek. Non-verbale taal is dé sleutel voor een presentatie met impact. Daarom geven we je tijdens deze dag de theoretische basis en praktische tips om je stress en je non-verbale taalgebruik onder controle te houden.

### Leerdoelen

- ✓ Hoe bereid je jezelf voor op spreken voor een publiek? Hoe stel je jezelf voor?
- ✓ Leren om jezelf in 1 minuut voor te stellen.
- ✓ De 5 gouden regels van spreken voor een publiek kennen en hanteren.
- ✓ Je publiek meeslepen en vooral ook overtuigen!
- ✓ Je stress en je non-verbale taalgebruik onder controle houden.

### Doelgroep

- + Iedereen die voor een publiek moet spreken.

### Lesmethode

- + In deze opleiding werken we met echte oefeningen die we filmen en analyseren. Zo kan iedereen zich bewust worden van de persoonlijke en/of technische mechanismen die een rol spelen bij een goede mondelinge communicatie:
  - + Dictie, lezen voor publiek
  - + 'Loslaten'
  - + Technieken om de aandacht van je publiek vast te houden, 'verrassingseffecten'

### Duur

- + 2 dagen

### Lesprogramma

- + Stem- en opwarmingsoefeningen.
- + Non-verbale taal interpreteren en de gouden regels om daar controle over te krijgen.
- + Technieken voor stressbeheersing.
- + Je interventie finetunen om goed voorbereid te zijn.
- + Je pitch maken: jezelf voorstellen in 1 minuut.
- + Rollenspel: vraag- en antwoordsessies in goede banen leiden.
- + Presentatieoefeningen: alle aspecten beheersen van spreken op een podium.



## De kunst van het overtuigen

Technieken om effectief te overtuigen op de werkvloer.



### Wat?

Heb je moeite om je leidinggevende, medewerkers of partners mee te krijgen in je verhaal? In deze opleiding reiken we je sleutels aan voor interpersoonlijke communicatie om je overtuigingskracht en je onderhandelingsvaardigheden te verbeteren.

### Leerdoelen

- ✓ Hoe vind je de juiste argumenten? Welke verschillende methodes zijn er om succesvol te argumenteren?
- ✓ Wat is overtuigen volgens de *pull-push* strategie?
- ✓ Hoe overtuig je door de 'vorm'? Overtuigen met behulp van non-verbale communicatie, charisma ...
- ✓ Hoe overtuig je zonder argumenten? De kracht van empathie, luisteren en herformuleren.
- ✓ Hoe bepaal je de meest geschikte strategie bij elke gesprekspartner?
- ✓ Hoe overtuig je in veranderingssituaties?
- ✓ Hoe overtuig je in een onderhandelingsituatie of moeilijke situatie?

### Doelgroep

- + Iedereen die anderen moet zien te overtuigen, zoals een klant, partner, collega, prospect ...

### Lesmethode

- + Praktische groeioefeningen.
- + Eenvoudige en effectieve voorbereidingsmethode.
- + De deelnemers vertrouwen geven.

- + Gefilmde oefeningen.

### Duur

- + 2 dagen

### Lesprogramma

- + Workshop: elkaar beter leren kennen om beter te overtuigen.
- + De manier van functioneren van je gesprekspartner leren identificeren.
- + Communicatietool: relationele intelligentie.
- + Overtuigingsstrategieën implementeren die afgestemd zijn op de situatie.
- + Sleutelcriteria om een moeilijk iemand te overtuigen.
- + Inleiding tot het concept 'actief luisteren'.
- + De beste methode kiezen om te overtuigen afhankelijk van de situatie: door argumentatie, non-verbale communicatie, actief luisteren ...
- + Opstellen van een individueel actieplan.



Beschikbaar als e-learningopleiding





## Communicatie Interpersoonlijke

Voor een effectieve manier van communiceren op de werkvloer.



### Leerdoelen

- ✓ Een betere communicatiestijl hanteren.
- ✓ Een balans opmaken van je sociale vaardigheden.
- ✓ Jezelf in de schoenen van de ander plaatsen om te luisteren.
- ✓ De juiste boodschap overbrengen.
- ✓ Goed presteren in situaties waarbij er veel op het spel staat (onderhandeling, conflict).

### Doelgroep

- + Operationele doelgroepen, zoals teamleiders en managers.

### Lesprogramma

- + Workshop: elkaar beter leren kennen om beter te communiceren.
- + Diagnosetool: analyse van je emotionele intelligentie en stressbestendigheid.
- + Basisprincipes van assertiviteit.
- + Technieken om assertief gedrag te ontwikkelen.
- + Non-verbaal taalgebruik interpreteren en beheersen.
- + Het beste communicatiekanaal identificeren en kiezen.
- + 10 tips en trucs om je ideeën te verkopen.
- + Leren omgaan met lastige situaties.
- + Opstellen van een individueel actieplan.
- + Rollenspellen en simulaties.
- + Individuele diagnostische vragenlijst.

### Lesmethode

- + Rollenspellen en simulaties
- + Individuele diagnostische vragenlijst

### Duur

- + 1 of 2 dagen

### Wat?

Of je nu een teamproject moet uitwerken, onderhandelingsgesprekken moet voeren, resultaten moet presenteren in vergaderingen, telefonisch moet overleggen, brieven of e-mails moet opstellen ... Een oprechte en aangepaste manier van communiceren is altijd de beste oplossing. Deze opleiding heeft dan ook een tweevoudig doel: je wordt gestimuleerd om na te denken over je manier van communiceren en je verwerft tools die je direct kunt toepassen in de werkomgeving.



## Je non-verbale communicatie interpreteren en verbeteren

Schaaf je communicatie bij door ook op je lichaamstaal en je stem te letten.



### Wat?

We communiceren constant met behulp van drie gedragsgehelen: woorden, lichaamstaal en stemgeluid. Elk element wordt gecombineerd met de andere en helpt ons op weg naar meer beïnvloeding en begripelijkheid in onze interacties.

### Leerdoelen

- ✓ Non-verbale communicatie interpreteren en eraan werken.
- ✓ Aandacht besteden aan non-verbale communicatie om je gesprekspartner beter te begrijpen.

### Doelgroep

- + Iedereen die zijn communicatieve vaardigheden wil uitbreiden en meer impact wil uitoefenen op de anderen.

### Lesmethode

- + Slideshows, simulaties en oefeningen: interpretatie van foto's en filmpjes, opnames van de eigen non-verbale communicatie.
- + Een reeks rollenspellen: draagkracht geven aan non-verbale communicatie in vergaderingen, gesprekken ...
- + Toepassing van concrete situaties die de deelnemers zelf aandragen.

### Duur

- + 1 dag

### Lesprogramma

- + Het begrip 'territorium'.
- + Interactiegebieden.
- + Houdingen.
- + Gebaren: illustrerende of manipulerende gebaren, embleemgebaren.
- + Gezichtsuitdrukkingen en de 7 universele emoties.
- + Wat er verandert aan de telefoon, in een videoconferentie, achter een mondmasker.
- + De impact van baseline, clusteranalyse en context.
- + Congruentie, synchronisatie.
- + De 6 instrumenten van je stem: werking en bereik.
- + Actieplan.



## Actief luisteren

Ontwikkel je luistervermogen en je empathische vaardigheden.



### Wat?

Empathie houdt in dat je jezelf 'in de ander kunt verplaatsen' en je kunt openstellen voor de behoeften en gevoelens van de ander. Hoe stel je jezelf empathisch op en toon je empathie? Hoe kun je actief luisteren? Hoe 'zeg je de waarheid' zonder de ander aan te vallen? Deze opleiding in actief luisteren helpt je om flexibel te zijn in je reacties en jezelf daarbij aan te passen aan de ander. Voor serene en effectieve werkrelaties!

### Leerdoelen

Aan het einde van de opleiding zijn de deelnemers in staat om actief te luisteren bij het meewerken aan projecten:

- ✓ Je vaardigheid ontwikkelen om assertief te communiceren.
- ✓ De manieren van samenwerken in projecten analyseren.
- ✓ Voor jezelf een actieplan opstellen met verbeterpunten.

### Doelgroep

- + Iedereen die zijn luistervaardigheid en zijn reactie daarop wil verbeteren.

### Lesmethode

- + Analyse van video's en situaties, rollenspellen.
- + Speelse quizjes om na te denken over je werkelijke actieve luistervaardigheden.

### Duur

- + 1 dag

### Lesprogramma

- + Verschillen tussen sympathie, empathie, mededogen ...
- + Communicatiefilters.
- + Valkuilen: oordelen, vertekenen, veralgemenen ...
- + Beelden, overtuigingen, waarden, vooroordelen.
- + De piramide en verschillende niveaus van actief luisteren.
- + Herformuleren: principes en technieken.
- + Empathie: principes en technieken.
- + Oefenen om jezelf in iemands situatie te verplaatsen.
- + Assertief zijn om in een project te passen.
- + De verschillende vormen van communicatie: agressiviteit, assertiviteit, manipulatie, onderwerping.
- + Hoe communiceer je doeltreffend in een moeilijke situatie?
- + Hoe communiceer je een moeilijke boodschap?
- + De juiste afstand vinden.



# Persoonlijke ontwikkeling en welzijn

1. Een positieve houding ontwikkelen
2. Omgaan met emoties
3. Stressbeheersing
4. Je veerkracht ontwikkelen
5. Mental coaching



Op naar een beter gevoel  
in je dagelijks leven!



## Een positieve houding ontwikkelen

### Wat?

Een positieve houding kan van invloed zijn op je relatie met jezelf en de anderen. Een positieve ingesteldheid geeft de teamspirit een boost en leidt zo tot betere resultaten. En het goede nieuws is ... Iedereen kan een positieve houding aankweken en ontwikkelen!

### Leerdoelen

- ✓ Afstand nemen.
- ✓ Een positieve houding ontwikkelen tegenover jezelf, je collega's, je bedrijf.

### Doelgroep

- + Operationele doelgroepen, zoals teamleiders en managers.

### Lesmethode

- + Interactieve en speelse aanpak op basis van films, spelletjes en oefeningen.

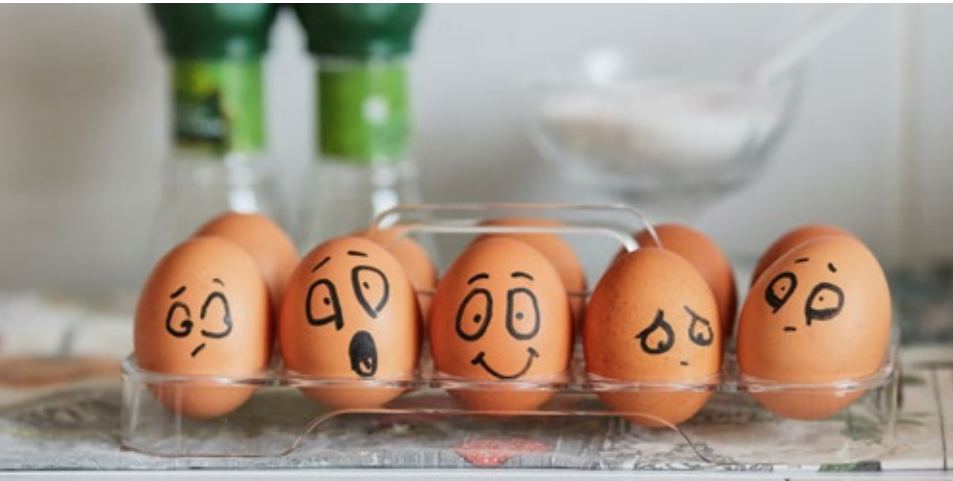
### Duur

- + 1 dag opleiding en  
2 uur individuele begeleiding

### Lesprogramma

- + Een beginbalans opmaken.
- + Je invloedssfeer bepalen.
- + Handelen binnen je invloedssfeer.
- + Technieken om beperkingen beter te accepteren.
- + Een positief beeld ontwikkelen van jezelf en van de anderen.
- + Een positieve houding ontwikkelen tegenover de buitenwereld.
- + Film: werken aan je overtuigingen.
- + Kleurenspeel: creëer waarde om je heen!
- + Hoe breng je je gedrag in overeenstemming met je waarden?
- + Opstellen van een individueel actieplan.





## Omgaan met emoties

Je beter in je vel voelen en de kwaliteit van je interacties vergroten door op een gepaste manier om te gaan met je emoties.



### Wat?

Het is heel normaal om je af en toe blij, boos, verdrietig, angstig, verrast of vrolijk te voelen of om het soms helemaal gehad te hebben. Wanneer we even niet goed letten op onze affecten (emoties, gevoelens, stemmingen), kunnen ze de anderen bereiken en schade aanrichten. We lijden dan allemaal onder de gevolgen. Deze opleiding is bedoeld om je emotionele wijsheid tot ontwikkeling te brengen, zodat die bijdraagt tot het creëren van een welwillend klimaat zonder inschikkelijkheid. De 'koninklijke weg' naar optimale resultaten!

### Leerdoelen

- ✓ Jezelf bewust zijn van je emoties en ze benoemen.
- ✓ Je emotionele energie kanaliseren.
- ✓ Je interacties met de anderen beheren met behulp van tools voor emotionele intelligentie.

### Doelgroep

- + Iedereen die zijn sociale en emotionele intelligentie wil ontwikkelen of versterken.

### Lesmethode

- + Inhoud delen
- + Rollenspellen
- + Oefeningen: individuele reflectie en in kleine groepjes
- + Zelfdiagnostische vragenlijst (optioneel)
- + Video's

### Duur

- + 1 of 2 dagen

### Lesprogramma

- + Het model van Goleman: 4 gebieden en 12 competenties.
- + Universele emoties: triggers, rollen, effecten.
- + Enkele sociale emoties: triggers, rollen, effecten.
- + Automatische gedachten.
- + Eigenwaarde en zelfvertrouwen.
- + Je boosheid kanaliseren en omgaan met de boosheid van anderen.
- + Negatief inwendig stemmetje / Pygmalion-effect / Halo-effect.
- + Technieken om niet te luisteren.
- + Actief luisteren en empathie.
- + Principes van beïnvloeding.
- + Actieplan.



# Stressbeheersing

Houd je emoties  
beter onder controle.



### Wat?

In deze opleiding ontdek je sleutels om stress in het dagelijks leven te vermijden en te leren beheersen. Je verwerft inzicht in de mechanismen en bronnen die aan de basis liggen van stress en je leert op een kalme manier om te gaan met stresssituaties. Krijg eindelijk controle over je stress en zet stress om in een 'bondgenoot' voor je persoonlijke en professionele ontwikkeling.

### Leerdoelen

- ✓ Inzicht verwerven in het stressmechanisme.
- ✓ Inzicht verwerven in de bronnen van stress en ontdekken hoe je ze kunt overwinnen.
- ✓ Je eigen strategie voor stressbeheersing ontwikkelen en oplossingen vinden om met stress om te gaan.
- ✓ Beter leren omgaan met je emoties in een stressvolle situatie.
- ✓ Je individuele hulplijnen activeren.
- ✓ Aanleren van ontspannings- en ademhalingstechnieken.

### Doelgroep

- + Iedereen die zijn stress wil leren beheersen.

### Lesmethode

- + Debat en gesprek.
- + Uitwisseling van situaties uit het echte leven.
- + Workshops rond verandering in kleine groepjes.
- + Quiz over de clichés rond stress.
- + Oefeningen in assertiviteit in je relatie met de ander.

### Duur

- + 1 of 2 dagen

### Lesprogramma

- + Stress: bepalende elementen.
- + Wat zijn de oorzaken van stress in het dagelijks leven?
- + Stressfactor op het werk: verandering.
- + Hoe ga je om met stress in relatie tot verandering? Hoe begeleid je je medewerkers in de verandering? Hoe verminder je stress als gevolg van verandering?
- + Stress: werking en gevolgen.
- + Individuele stressbeheersing en strategieën.
- + Je relaties met anderen beheren.



Leren omgaan met tegenslagen en jezelf kunnen aanpassen aan veranderingen.



## Je veerkracht ontwikkelen

### Wat?

We leven in een wereld die onophoudelijk verandert, en voor veel mensen kan het mentaal al eens te veel worden. Dat kan tot lichamelijke en/of geestelijke gezondheidsproblemen leiden en tegelijk een rem zijn op de individuele en collectieve productiviteit. Door je medewerkers bewust te maken van de aanpassingsmechanismen bij stress, kan iedereen met de nodige veerkracht de juiste stimulerende en duurzame maatregelen nemen. Ontdek in deze opleiding de sleutels voor meer veerkracht, zodat je beter kunt omgaan met verandering.

### Leerdoelen

- ✓ Formuleren van het begrip 'veerkracht', namelijk het vermogen om een pijnlijke ervaring 'te boven te komen' en jezelf weer op te bouwen.
- ✓ Identificeren van situaties waarin we allemaal al veerkrachtcapaciteiten hebben ingezet.
- ✓ Concrete pistes aanreiken om je eigen aanleg voor veerkracht te ontwikkelen.

### Doelgroep

- + Voor iedereen.
- + Operationele doelgroepen, zoals teamleiders en managers.

### Lesmethode

- + Combinatie van individuele reflectie, individuele vragenlijsten en voorbeelden van veerkracht uit de burgermaatschappij en het bedrijfsleven.

### Duur

- + 1 dag

### Lesprogramma

- + Het PERMA-model van prof. Martin Seligman.
- + De mechanismen van aanpassing en weerstand bij stress.
- + Openstaan voor wat er vanbinnen gebeurt door je eigen emoties onder woorden te brengen.
- + Positieve emoties aankweken.
- + Identificeren welke sterke punten in je karakter of leven je door moeilijke situaties hebben geholpen.
- + De 24 'character strengths' van Peterson en Seligman.
- + Het begrip betrokkenheid door *flow* van Csikszentmihályi.
- + Welwillend communiceren.
- + Je netwerk van relaties ontwikkelen: in kaart brengen.
- + Actieplan: methode van de kleinst mogelijke stap).



## Mentaal alles onder controle

Activeer je eigen kunnen.



### Wat?

Mental Coaching is een vak apart. Tijdens deze opleidingsdag maak je kennis met een aantal sleutels en geheimen van topsporters die je helpen om beter om te gaan met spanningen en je potentieel volop te benutten.

### Leerdoelen

- ✓ Je diepere motivaties kennen.
- ✓ Routines in huis hebben om je mentaal voor te bereiden op het bereiken van je doelen.
- ✓ Kennismaken met visualisatietechnieken om je te helpen bij het leren.
- ✓ Aan het einde van deze opleiding beschik je over een eenvoudige en effectieve methode om je eigen mental coach te zijn en meer zelfvertrouwen te kweken.

### Doelgroep

- + Maximaal 6 deelnemers.
- + Iedereen, sporter of niet, die zijn doelen wil bereiken en zijn potentieel wil ontdekken of realiseren.

### Lesmethode

- + Gecertificeerd opleider in mental coaching van sporters.
- + Vragenlijst om je diepere motivaties te ontdekken, individuele toepassing, uitwisseling van goede praktijken bij de toepassing van mentalcoachingstechnieken in de bedrijfswereld.

- + Deze opleiding is een dynamische en interactieve ervaring en kan worden gegeven in een sportieve omgeving.

### Duur


- + 1 dag of 4 sessies van 2 uur.
- + De groepssessies worden gecombineerd met twee uur individuele mental coaching.

### Lesprogramma

- + Individuele begeleiding op basis van duidelijke doelstellingen geformuleerd door de deelnemers (visualisatie, motivatieladder, routine ...).
- + Zoektocht naar je diepere motivaties om meer positieve energie te krijgen.
- + Creëren van routines die afgestemd zijn op je doelstellingen en direct toepasbaar zijn.
- + Visualisatie inzetten voor meer resultaat.
- + Je team motiveren met behulp van tools voor mental coaching.



# Teambuilding

- 
1. **Vertrouwen scheppen**
  2. **Teambuilding met virtual reality**
  3. **Teambuilding ToTeam**



## Vertrouwen scheppen

Vergroot de samenwerking binnen je team.



### Wat?

Vertrouwen is een essentiële factor voor een hechte en gemotiveerde groep. Zonder vertrouwen kun je een groep mensen nooit een 'team' noemen. Vertrouwen moet groeien! Maar hoe bouw je vertrouwen op bij je collega's? Wat zijn de ingrediënten voor harmonieuze relaties op het werk?

### Leerdoelen

Aan het einde van de opleiding zijn de deelnemers in staat om vertrouwen te ontwikkelen door de volgende acties:

- ✓ Informatie achterhalen door effectieve vragen te stellen.
- ✓ Beter communiceren en elkaar begrijpen.
- ✓ Op goede voet met elkaar werken en samenwerken.

### Doelgroep

- + Voor iedereen.
- + Operationele doelgroepen, zoals teamleiders en managers.

### Lesmethode

- + Een speciale formule voor teams die op afstand moeten samenwerken en/of multiculturele teams.
- + Een aanpak voor teamcoaching.
- + Concrete resultaten om te implementeren.
- + Een combinatie van reflectieactiviteiten en samenwerkingsspellen.
- + Aan de hand van simulaties en oefeningen ervaren de deelnemers fenomenen rond teamsamenhang. Zo kunnen ze

de aangereikte leerstof makkelijker omzetten naar reële situaties.

### Duur

- + 1 dag

### Lesprogramma

- + De vertrouwensformule.
- + Intimiteit creëren (ook op afstand).
- + Gebruik van heldere en transparante taal om een geloofwaardige gesprekspartner te zijn.
- + Actief luisteren, herformuleren en empathie: oefeningen om correct te communiceren.
- + De juiste vragen stellen om goed te communiceren: spiegelvragen, suggestieve vragen ...
- + Respect en wederzijdse hulp: hoe doe je dat?
- + De valstrikken van het ego.
- + Gedrag dat de samenwerking bevordert.
- + Basisprincipes van assertiviteit.
- + Werken rond complexe communicatiesituaties met al je collega's.



## Teambuilding met virtual reality

Virtual reality inzetten voor een hechter team.



### Wat?

Dankzij onze hersenen zijn we in staat om dingen te leren en te begrijpen, zodat we ons beter kunnen aanpassen. Toch maken we daar slechts beperkt gebruik van. Deze opleiding en workshop over teamsamenhang geeft in de interacties antwoorden op 'het waarom' van onze reacties. Door meer inzicht te verwerven in die elementen, zullen de teams zich flexibel en met een andere intelligentie kunnen aanpassen aan nieuwe situaties. In deze opleiding ontdekken de deelnemers aan de hand van de neurowetenschappen hoe hun hersenen precies werken.

### Leerdoelen

- ✓ Ontwikkelen van teamsamenhang.
- ✓ Assimilatie van collectieve en adaptieve intelligentie.
- ✓ Je zelfkennis en je kennis van de anderen vergroten dankzij creatieve activiteiten.
- ✓ Identificatie van de menselijke complexiteiten binnen het team en van de bestaande middelen voor een goede werking van het team.
- ✓ Leren om samen kleine overwinningen en grote successen te waarderen en tegenslagen en mislukkingen te verwerken.
- ✓ Een goed humeur creëren en het plezier van samen te zijn stimuleren om de interpersoonlijke relaties te verankeren en zo de professionele relaties te bevorderen.

### Doelgroep

- + Voor iedereen.

### Lesmethode

- + De theorie wordt in de praktijk gebracht tijdens interactieve workshops met een escaperoom en virtual reality voor een unieke ervaring.

### Duur

- + 1 dag

### Lesprogramma

- + Introductie en presentatie van de activiteiten.
- + Sessie met *escaperoom*.
- + Debriefing van de *escaperoom*.
- + Theorie.
- + Sessie met virtual reality.
- + Debriefing van de virtual reality.
- + Afsluitende debriefing en conclusies.
- + Een drankje om na te praten.



## Teambuilding ToTeam

Kunst inzetten voor meer samenhang binnen je team.



### Wat?

Vraag jij je af waarom je aan teambuilding zou moeten doen? En welke originele activiteit zou je dan kunnen doen? Wat zijn de voordelen van teambuilding? De totempaal geeft op symbolische wijze weer dat je deel uitmaakt van een 'clan'. Hij wordt gemaakt om de banden van elke persoon met zijn gemeenschap te versterken. Bij deze kunstzinnige activiteit voor meer teamsamenhang en creativiteit maak je een 'ToTeam', als symbolische weergave van 'mezelf in mijn huidige functie'. Een creatieve aanpak die elk teamlid een nieuwe boost zal geven om zich in te zetten.

### Leerdoelen

- ✓ De samenhang en de dynamiek van het team ontwikkelen.
- ✓ De motivatie van het team ontwikkelen en een nieuwe boost geven.
- ✓ Hoe versterk je de teamspirit?
- ✓ Een grotere zelfkennis en kennis van de anderen ontwikkelen door creatief bezig te zijn.
- ✓ Wat is teamspirit op het werk? Hoe verbeter en stimuleer je de wederzijdse hulp? Dit is de geknipte teambuildingactiviteit!

### Doelgroep

- + Voor iedereen.

### Lesprogramma

- + Presentatie van de activiteit en het programma.
- + Onderhandeling: wie komt waar te staan op de ToTeam-zuil?
- + Individuele creatie van klei – persoonlijke bewustwording.
- + Ontdekken welke waarden essentieel zijn voor een goed functionerend team.
- + Uitwisseling rond de verschillende creaties en het in elkaar zetten + napraten.
- + Individuele reflectie rond 2 pijlers:
  - + Wat draag ik bij aan het team? = mijn inzet
  - + Wat brengt het team mij bij?

### Lesmethode

- + Workshop onder leiding van een erkende kunstcoach uit de artistieke wereld

### Duur

- + Een halve dag of 1 dag



## Neem contact met ons op en vind de juiste opleiding!

### Luik - Antwerpen

+32 (0)4 226 11 85  
info@progressconsulting.be

### Luxemburg

+352 (0)26 10 25 06  
info@progressconsulting.lu

Blijf op de hoogte en volg onze  
pagina's voor een  
**kalender van onze B2B-  
opleidingen, nieuwsberichten en  
tips van onze experts .**



[www.progressconsulting.be](http://www.progressconsulting.be)

**Progress**  
Consulting

Al onze opleidingen zijn beschikbaar in het  
Nederlands, Frans en Engels.