

Skill Store

Kant-en-klare trainingsprogramma's



TRAIINTOOL
practice, practice, proof

Smart Video Role Play: niet alleen theorie, maar echte praktijk

Ga voorbij theoretische e-learning naar e-training: online videorollenspellen waarmee levensechte situaties worden geoefend en getoetst. Dat kan door middel van Smart Video Role Play: de deelnemer bekijkt video's op zijn smartphone, tablet of pc en neemt zichzelf op terwijl hij reageert op de situatie. Hij ziet voorbeeldvideo's, beoordeelt zichzelf en deelt zijn reactie pas als hij helemaal tevreden is.

Ongelimiteerd online oefenen

Deelnemers kunnen iedere communicatieve vaardigheid ongelimiteerd oefenen, waar en wanneer dan ook. Iedere video kan onbeperkt afgespeeld worden en iedere opname onbeperkt overgedaan.

Vaardigheden verdwijnen niet

Deelnemers trainen zichzelf naar een hoger niveau en periodieke herhalingsoefeningen zorgen dat vaardigheden op dat niveau blijven. Ze ontvangen een notificatie vanuit de app op het moment dat er een nieuwe Role Play klaarstaat. Resultaat is dus niet alleen meetbaar, maar ook blijvend aanwezig.

Skill Store trainingen

Communication Strengths in Teams

Feedback geven*

SMART-doelen opstellen

Empathisch communiceren

Stemgebruik

Luisteren, Samenvatten, Doorvragen

Communication Strengths in Academia

Interviewen in kwalitatief onderzoek*

Academisch presenteren*

Presentatietechnieken

Professionele indeling en aanpak

Presenteren 2.0

Communication Strengths in Personal Effectiveness

Netwerken*

Persoonlijke pitch*

Solliciteren*

Debating**

Communication Strengths in HR

STAR-techniek

Functionerings- en beoordelingsgesprekken

Slechtnieuwsgesprekken

Communication Strengths in Customer Contact

Duidelijk communiceren aan de balie

Managen van verwachtingen aan de balie

Emotionele frustratie aan de balie

Telefonische klantbejegening aan de balie

Communication Strengths in Sales

Verkennd onderhandelen

Verkoopvaardigheden: Bezwaarhantering*

Verkoopvaardigheden: Closen

*Deze trainingen zijn ook in het Engels beschikbaar

**Deze training is alleen in het Engels beschikbaar

Onderwerpen kunnen met een zelfgekozen interval worden geoefend:
jij bepaalt dus zelf de doorlooptijd.



Communication Strengths in Teams

Feedback geven*

De deelnemer leert hoe je op een constructieve manier feedback geeft met behulp van het 4G-model. Hierbij geeft men feedback in 4 stappen: je benoemt het gedrag, je geeft aan welk gevolg dit heeft, welk gevoel dit bij je oproept en welk gewenst gedrag je in de toekomst zou willen zien. Dit zorgt voor een prettige werksfeer waarin men samen probeert beter te worden.

SMART-doelen opstellen

Wanneer een deelnemer samen met een collega aan een project gaat werken, is het belangrijk om concrete doelen te stellen. Een goed hulpmiddel hierbij is het SMART-model. Dit verhoogt de succeskans van het project en versoepelt de samenwerking. Dat is beter voor de interne organisatie en uiteindelijk ook voor de klant.

Empathisch communiceren

De deelnemer leert op een begripvolle wijze te communiceren. Empathisch kunnen luisteren, met de bedoeling de ander te begrijpen, is hiervoor noodzakelijk. Dit kan hij door zich in te leven in de ander: hoe is het om in een dergelijke situatie te zitten? De deelnemer hoeft het niet direct eens te zijn om zijn gesprekspartner gevoelsmatig en verstandelijk zo goed mogelijk te begrijpen. Een deelnemer die deze vaardigheden beheerst, zorgt voor meer begrip en minder frustratie.

Stemgebruik

In dit programma leert de deelnemer het belang van een goede houding en het juiste stemgebruik. Praten doet men niet alleen met de mond, maar met het hele lichaam. Door zich hier bewust van te zijn en de juiste technieken toe te passen, voelt de deelnemer zichzelf rustiger en kan hij zijn boodschap beter overbrengen. De ander wordt vervolgens gekalmeerd of juist geënthousiasmeerd.

Luisteren, Samenvatten, Doorvragen

Luisteren, Samenvatten en Doorvragen (LSD) is de kunst van het accuraat samenvatten en gericht doorvragen op aannames en onduidelijkheden in het verhaal van de ander. Deze gesprekstechniek stelt de deelnemer in staat om echt waardevolle informatie te achterhalen tijdens het gesprek. Het beheersen van deze vaardigheden zal niet alleen de kwaliteit van de conversatie verhogen, maar ook de tevredenheid van de gesprekspartners. Zij merken dat hun behoeften serieus worden genomen en krijgen een betere oplossing.

Assertief communiceren

'Assertiviteit: dat heb je, of dat heb je niet'. Dit wordt vaak gedacht, maar assertiviteit is net zoals veel andere soft skills aan te leren. In dit programma leert de deelnemer om voor zichzelf op te komen door vragen te durven stellen, nee te durven zeggen, en een eigen mening te durven geven. Een assertievere deelnemer zal zich zelfverzekerder voelen en zal beter in staat zijn om problemen op te lossen.

Persoonlijke pitch*

In dit onderwerp gaat de deelnemer aan de slag met een eigen pitch. Tijdens een sollicitatiegesprek, op een netwerkborrel of bij nieuwe collega's is het fijn om een basis te hebben waar hij op terug kan vallen op het moment dat hij twijfelt over hoe hij zichzelf precies moet introduceren. De pitch bestaat uit verschillende onderdelen die afhankelijk van de situatie gebruikt kunnen worden. De deelnemer komt zelfverzekerder over en creëert daarmee ook een duidelijke en prettige situatie.

Solliciteren*

Vergroot de sollicitatievaardigheden van de deelnemer door onbeperkte oefening. Sollicitatiegesprekken zijn voor veel mensen lastig, zeker als ze een afstand hebben tot de arbeidsmarkt en misschien al een tijd niet gewerkt hebben. In dit programma geven we sollicitatietips en stellen we vragen die de deelnemer aan het denken zetten om in het interview krachtig over te komen. Zo vindt men snel de juiste nieuwe positie.



Communication Strengths in Personal Effectiveness

STAR-techniek

De STAR-techniek helpt recruiters competenties gericht en gestructureerd uit te vragen in het sollicitatiegesprek dat zij voeren met kandidaten. Met de STAR-techniek vraag je de situatie, taken, acties en resultaten uit met betrekking tot een bepaalde competentie die de kandidaat moet bezitten voor de functie. Deze techniek helpt je de juiste persoon op de juiste plek te krijgen.

Functionerings- en beoordelingsgesprekken

Het verloop van een functioneringsgesprek of beoordelingsgesprek is sterk afhankelijk van de communicatieve vaardigheden van de leidinggevende. Hij of zij moet bijvoorbeeld goed met verschillende reacties omgaan en het gesprek niet af laten dwalen. Vier belangrijke vaardigheden worden behandeld: scherpheid op de inhoud, vaardigheid in het proces, helderheid in de procedure en het toepassen van adequate gesprekstechnieken.

Slechtnieuwsgesprekken

Hier leert de deelnemer om op een goede manier slecht nieuws te brengen. Kenmerkend aan slecht nieuws is dat het onomstreden, niet onderhandelbaar of niet bespreekbaar is. Het is een feit. De kern is dat de deelnemer of manager duidelijk en inlevend moet zijn. Slecht nieuws dat op een goede manier gebracht wordt, zorgt voor een minder negatieve reactie.

Duidelijk communiceren aan de balie

Aan de hand van een aantal simpele principes kan de deelnemer er voor zorgen dat zijn boodschap goed wordt begrepen. Eenvoudig woordgebruik en het voorkomen van vakjargon helpt om aan te sluiten bij de klant, net als de moeite nemen om per persoon te variëren in taalgebruik en spreektempo. Mensen zijn vaak geneigd om uit beleefdheid mee te gaan in het verhaal. Hierdoor is het belangrijk dat deelnemers controleren of de boodschap inderdaad goed over is gekomen.



Communication Strengths in HR

Managen van verwachtingen aan de balie

Het managen van verwachtingen is essentieel voor klanttevredenheid. Wanneer het voor de klant niet duidelijk is waar hij aan toe is, kan hij verkeerde verwachtingen krijgen. Dan ligt teleurstelling op de loer. Bij klantcontact is het belangrijk om de verwachtingen zodanig bij te stellen dat ze overeenkomen met de realiteit. Op die manier wordt de klanttevredenheid door communicatieve vaardigheden significant verbeterd.

Emotionele frustratie aan de balie

Het is belangrijk om goed om te kunnen gaan met klanten aan de balie die door een opgebouwde frustratie (ineens) verbaal agressief worden. Emotionele frustratie ontstaat vanuit een opeenstapeling van irritaties en komt tot uiting wanneer de spreekwoordelijke druppel de emmer doet overlopen. Om hier adequaat mee om te gaan, leert de deelnemer de AHA-techniek toe te passen om. AHA staat voor: Aanhoren, Herhalen en Antwoorden. Hiermee kan frustratie worden verholpen en agressie worden voorkomen.

Telefonische klantbejegening aan de balie

Net als bij face-to-face communicatie, gaat het bij telefonische communicatie niet alleen om wat er wordt gezegd, maar ook om hoe het wordt gezegd. Doordat bij telefonische communicatie zicht niet meespeelt, worden toon, articulatie en volume extra belangrijk. In dit programma gaan we niet alleen in op wat de deelnemer zegt, maar vooral op hoe hij het zegt.

Verkennd onderhandelen

In dit programma leert de deelnemer hoe hij in de eerste fase van een onderhandeling op een doeltreffende manier de onderhandelingsruimte kan verkennen. In latere fases van de onderhandeling heeft hij hier gegarandeerd profijt van.

Verkoopvaardigheden: Bezwaarhantering*

Hier gaat de deelnemer aan de slag met bezwaarhantering binnen een verkoopgesprek. Dit programma bestaat uit een voorbereiding waarin je theorie over het hanteren van bezwaren aangereikt krijgt. Vervolgens ga je dit stapsgewijs toepassen in diverse situaties.

Verkoopvaardigheden: Closen

In dit programma gaat de deelnemer aan de slag met het de laatste fase van een verkoop- of adviesgesprek: het closen. Een acquisitiegesprek, consultatie of uitnodiging wordt hierin omgezet naar een harde afspraak, deal of ander doel.

Netwerken*

Een gesprek met een onbekende beginnen, is iets dat veel mensen lastig vinden. Dit komt doordat ze het idee hebben dat het noodzakelijk is om direct slim uit de hoek te komen of iets zinnigs te zeggen. De openingszin en het eerste gedeelte van het gesprek hebben echter juist als doel om met behulp van een veilig onderwerp te ontdekken wie je tegenover je hebt. Hoe onschuldiger de openingszin, hoe beter. Zo verbindt de deelnemer zich sneller met de klant, collega of in samenwerkingsverband.

Academisch presenteren*

Dit programma is ontwikkeld om de vaardigheden van de deelnemer op het gebied van presenteren te ontwikkelen. Hij leert eerst verschillende basistechnieken die kunnen worden ingezet om een presentatie zo goed mogelijk over te laten komen, zoals een open houding, cadans en het gebruik van pauzes. Vervolgens tilt zijn presentatie naar een hoger niveau door een concreet doel te formuleren, spanning op te bouwen in het verhaal en met meer plezier en ontspanning te presenteren. Het publiek is aandachtiger en neemt daardoor meer informatie op. Deze training is ontwikkeld met input van verschillende hoogleraren.

Interviewen in kwalitatief onderzoek*

Deze training behandelt alle onderdelen van een interview binnen academisch onderzoek, van het maken van de afspraak zelf tot het omgaan met sociaal wenselijke antwoorden of gevoelige materie. Ook worden technieken als probing en interveniëren gecombineerd met small talk en structuur aanbrengen, zodat de resulterende data van een zo hoog mogelijke kwaliteit is. Dit programma is ontwikkeld met input van verschillende hoogleraren.

Benieuwd hoe we jou kunnen helpen om grootschalig soft skills te ontwikkelen?

[PLAN EEN DEMO](#)

