

9. Assertief communiceren Inhoud: Goed overkomen en begrepen worden is de wens van iedere medewerker. Of het nu gaat om vergaderingen, overleggen, onderhandelingen of conflicten. Je wordt je bewust van hoe je zelf overkomt en werkt aan verbetering daarvan. Dit onderdeel is persoonsgericht: de individuele situatie en het gedrag van de deelnemer staat centraal, er wordt gekeken naar de rode draad in de gesprekstechniek. De omgeving zal de deelnemer daardoor makkelijker begrijpen en ook beter begrijpen welke boodschap er wordt overgebracht. Duur: 1 dagdeel	10. Effectieve registreren en vastleggen Inhoud: Voor jezelf een beeld krijgen en het vastleggen van een vraagstuk is de ene kant van de zaak. Een beeld zo registreren en vastleggen dat het overdraagbaar aan een ander wordt, is de andere kant. Met een transparant en begrijpelijk protocol wordt hier een waarde vermeerderende invulling aan gegeven. Daarnaast blijkt dat effectief schriftelijk communiceren ook de kunst van het weglaten is. Duur: 1 dagdeel	11. Prioriteren kun je leren Inhoud: Prioriteiten stellen lijkt heel gemakkelijk. En deels is dat ook zo. Prioriteiten stellen vereist de juiste keuzes maken, een viertal kritische vragen stellen, kiezen/plannen/delegeren en jezelf toestaan prioriteiten te stellen en je niet te laten leiden (lijden?) door zeurderige gevoelens in je buik. Helder kunnen communiceren en prioriteren ondersteunen elkaar hierbij. Duur: 1 dagdeel	12. Feedback geven en ontvangen Inhoud: Feedback is een mededeling aan iemand die de ander informatie geeft over hoe zijn gedrag wordt waargenomen, begrepen en ervaren. Door feedback krijgen we een beeld van onszelf en dat bied je ook aan een ander. Dat geldt in algemene zin en zeker ook tijdens gesprekken met klanten. Duur: 1 dagdeel
13. Professioneel beïnvloeden en overtuigen tijdens gesprekken Inhoud: De definitie van beïnvloeden is het uitoefenen van invloed op andermans handelen, gedrag, opvattingen of werk. Winnen zonder verliezers. Niet alleen gelijk hebben, maar het ook krijgen. Een gewenst resultaat behalen, waar ook de ander(en) winst uit kan/kunnen halen. Helaas monden niet alle gesprekken hierin uit. Duur: 1 dagdeel	14. Timemanagement en effectief communiceren Inhoud: Het paradoxale van tijd is, dat iedereen alle tijd heeft die er is en toch tijd tekort komt. De manier waarop mensen met hun tijd omgaan, brengt vaak overbelasting mee; een draaglast die de draagkracht van veel mensen te boven gaat en daardoor spanningen veroorzaakt. Factoren die deze spanningen veroorzaken, kennen verschillende bronnen. Op goede manier daarmee omgaan is een mooie uitdaging. Effectieve communicatie helpt! Duur: 1 dagdeel		