



Ace! Management Partners

Training • Coaching • Consulting • Interim Management



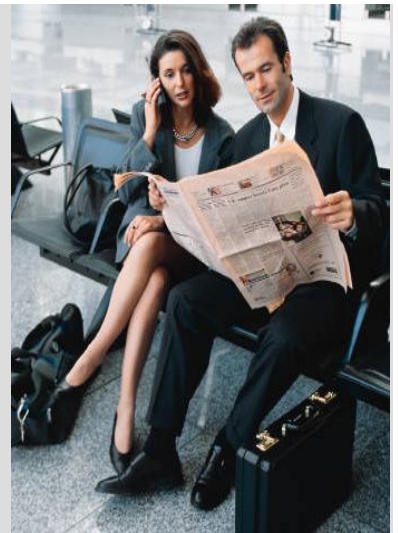
Den Haag • Amsterdam • Den Bosch • Rotterdam
Zwolle • Utrecht • Arnhem • Amersfoort • Breda
Eindhoven • Maastricht • Brussel • Antwerpen

Ace! NewsZine® Magazine



Het is ons een genoegen...

...om u hierbij de nieuwste Ace! NewsZine aan te bieden. In deze uitgave treft u weer uitgebreide artikelen aan over actuele ontwikkelingen en onderwerpen op het gebied van bedrijfstraining, management consulting, coaching en interim management. Voor vragen of suggesties houden wij ons natuurlijk altijd graag aanbevolen.



Economische tegenwind of herstel

Uit de poll op de Ace! website blijkt dat 67% van de stemmers van mening is dat NU anticyclisch investeren bedrijven helpt om straks sneller van het herstel te profiteren.

Wij denken ook dat dat zo is! Maar alleen met de juiste argumenten, motivatie en discipline, scherpe skills en slimme ideeën bent u uw concurrentie steeds één stap voor en creëert u voor uw klanten, ook in de huidige economie, winstgevende oplossingen. Harder werken helpt niet. Anticyclisch investeren in mindset, ideeën, discipline en skills wel, hoe paradoxaal dat ook lijkt.

Ace! Management Partners helpt u daarbij met een goed en uitvoerbaar advies of met trainingen en workshops die uitgaan van het belangrijkste streven van dit moment: meer bereiken met dezelfde middelen. In deze Ace! NewsZine vindt u dan ook verscheidene artikelen over dit onderwerp.

Ace! Management Partners
Ed den Ouden

Ace! Trainingslocaties

Ace! Management Partners beschikt over een dertiental moderne trainingslocaties voor incompany trainingen of personal training. Natuurlijk kunnen onze trainingen ook gegeven worden in een geschikte ruimte binnen uw bedrijf, in een congrescentrum of op gespecialiseerde locaties:



Den Haag, Amsterdam, Den Bosch, Rotterdam, Zwolle, Utrecht, Arnhem, Amersfoort, Breda, Eindhoven, Maastricht, Brussel en Antwerpen

Headlines Ace! NewsZine®

Economische tegenwind of herstel
Ace! trainingslocaties
Mindset, wie verkoopt aan wie?
De opbouw van een presentatie
Extended balanced scorecards
Ace! managementstrips
De eigen manager als trainer
De keuze van een trainingsbureau
Samenwerken ipv delegeren
Trendzettende trainingsvormen
Het Ace! trainingsprogramma

Colofon

Ace! NewsZine® is een uitgave van Ace! Management Partners en wordt halfjaarlijks kosteloos verspreid onder relaties. De eindredactie is in handen van de marketingafdeling van:

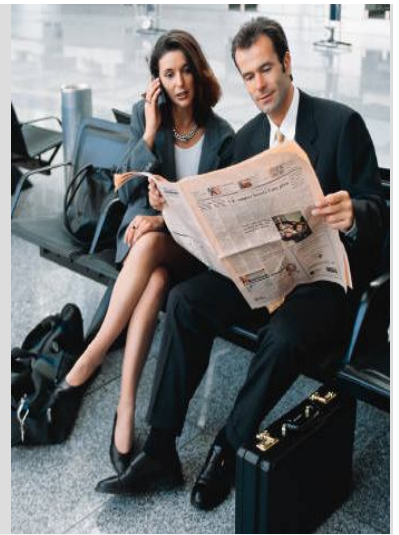
Ace! Management Partners

Coaching & Training Management Consulting Interim Management

Kersenberg 32, 4708 KC Roosendaal
Tel 0165 396108, Fax 0165 396195
www.ace-management-partners.nl
info@ace-management-partners.nl

Artikel

Mindset, wie verkoopt aan wie?



Het klassieke model

De verkoper, die vroeger ook wel vertegenwoordiger heette, verkoopt aan de inkoper. Goed opgeleid volgt hij het hele traject van ijsbreker, inventarisering en argumentering tot afsluiting. Dit type verkoper gaat nog wel eens bij klanten waar een langere relatie mee bestaat *even een bakkie doen, want hij was toch in de buurt*. De relatie tussen een leverancier en een klant kwam altijd volledig op zijn/haar schouders terecht. Vanuit die tijd stamt waarschijnlijk ook het veel door verkopers gebezigde *mijn klant*. Maar werkt het nu werkelijk tegenwoordig nog zo? Verkoopt een verkoper alleen maar aan alleen een inkoper? Of gaat het in de moderne manier van zakendoen met veel toegevoegde waarde een heel stuk verder.

De kwaliteit van een bedrijf wordt gemeten aan de hand van de perceptie die klanten ervan hebben. En de samenwerking van een klant met een leverancier gaat veel verder dan de relatie inkoper - verkoper. De telefoniste, de marketinguitingen, de financiële afdeling, de servicemonteur die geregeld voor onderhoud langs komt, de afleveringen vanuit het magazijn, de snelle antwoorden van de helpdesk en een vlotte afhandeling van klachten op de customer service afdeling vormen veel sterker een perceptie van de klant dan (weer) die verkoper. En op basis van die perceptie worden ooit weer aankoopbeslissingen genomen. Mensen doen zaken met mensen.

De rol van de verkoper

De rol van de verkoper in deze situatie is dus sterk veranderd. Terecht wordt er ook vrijwel alleen nog maar gesproken van een accountmanager (let op de letterlijke betekenis van het woord!) en niet meer van een vertegenwoordiger.

De verkoper vertegenwoordigt zijn/haar bedrijf niet meer alleen. Zo'n persoon stuurt en begeleidt een samenwerking tussen 2 groepen mensen die beiden een bedrijf vormen. De conclusie is dan ook: heel veel mensen in een bedrijf verkopen aan heel veel mensen in een ander bedrijf. Alle trajecten lopen tegelijkertijd en ook nog eens door elkaar. Het geldt zelfs voor het aanboren van nieuwe klanten of doelgroepen. Ook daar spelen veel meer mensen binnen een organisatie een rol dan je in eerste instantie zou denken. Een accountmanager maakt de samenwerking mogelijk en bewaakt dit traject, en bouwt daarnaast de samenwerking verder uit!

Een accountmanager heeft dus niet alleen *externe* klanten, maar waarschijnlijk evenzoveel *interne* klanten. Tot hier zullen veel managers het volledig met mij eens zijn.

Training

Maar als bedrijven investeren in communicatie- of verkooptrainingen dan is meestal de afdeling verkoop de eerst aangewezen groep om deze training te doorlopen. Andere afdelingen vallen voor wat betreft verkooptrainingen vaak buiten de boot of volgen een *kleine training* over commercieel telefoongebruik.

Slechts weinig managers zijn er echt van overtuigd dat vaak hele groepen mensen, direct of indirect, betrokken zijn bij de dagelijkse verkoopinspanningen. Een groep die veel groter is dan de verkoopafdeling alleen.

En dat is een onterecht beeld, zoals uit het bovenstaande mag blijken. De accountmanager verkoopt steeds minder zelf, en de rest van de organisatie steeds meer. Hoe vaak gebeurt het dat medewerkers van de boekhouding, personeelszaken en productmanagement aanwezig zijn bij sales trainingen? Volgens mij niet zo heel vaak.

Daarnaast zie je nog heel vaak dat in een training voor accountmanagers zaken als bezwaren behandelen, orders afsluiten en prijsverkoppen nog steeds het overgrote deel van de inhoud van de cursus vormen. Deze tijd is langzaam voorbij denk ik, alleen weet nog niet iedereen dat.

Heeft u al veel commerciële trainingen meegemaakt waar ook veel aandacht was voor technieken om de verkoper te helpen ook de eigen organisatie in de juiste richting te krijgen? Ik denk het niet.....

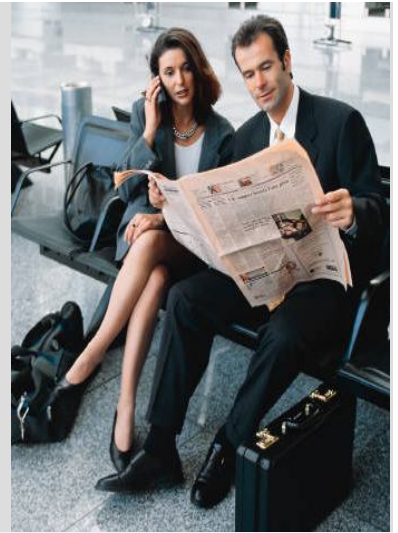
Kwam u al vaak een accountmanagementtraining tegen die gekoppeld was aan een cursus coaching? En dan bedoel ik geen coaching voor de accountmanager na de training, maar een daadwerkelijke cursus coaching, zodat de accountmanager zelf collega's kan coachen...

De kracht van een helicopterview

Het blijkt dus steeds belangrijker te worden om door het hele bedrijf heen een sterke commerciële mindset te creëren en te behouden.

Artikel

Mindset, wie verkoopt aan wie?



Als iedereen zich dagelijks afvraagt wat de gevolgen zijn van zijn/haar handelen voor een klant en de omzet op zowel korte als lange termijn, en als iedereen ervan doordrongen is dat zakendoen een samenwerking is die voor beiden winst moet opleveren, dan kun je spreken van een echte commerciële mindset. Een begrip van hoe een bepaalde afdeling commercieel in het grotere geheel past, en ook daadwerkelijk bijdraagt aan het resultaat. Houdt u hier rekening mee als u gaat nadenken over een trainingsplan of -budget. Een echt goed commercieel trainingsplan wordt gemaakt vanuit een helicopterview over de gehele organisatie, en traint veel breder in een organisatie dan *slechts* de afdeling verkoop.



Conclusie

De centrale conclusie van dit artikel, en tevens mijn advies aan u allen: sta binnen uw organisatie alleen nog maar (commerciële) trainingen toe die company-wide de voor iedereen van toepassing zijnde verkoopvaardigheden aanleren, door alle lijn- en stafafdelingen van uw bedrijf heen.

Het werkt natuurlijk ook de andere kant op, betrek medewerkers van de verkoopafdeling ook bij trainingen die bestemd zijn voor andere afdelingen. Pas dan heeft u een maximaal resultaat van uw investering en reduceren *losse* uitgaven aan trainingen elkaars effect niet tot bijna nul. In veel branches is de concurrentie tegenwoordig groot, en details maken dan het verschil.....

Ace! Management Partners
Ed den Ouden - Managing Partner

Ace! Artikeldatabase

In de artikeldatabase op de website vindt u meer dan 200 artikelen over:

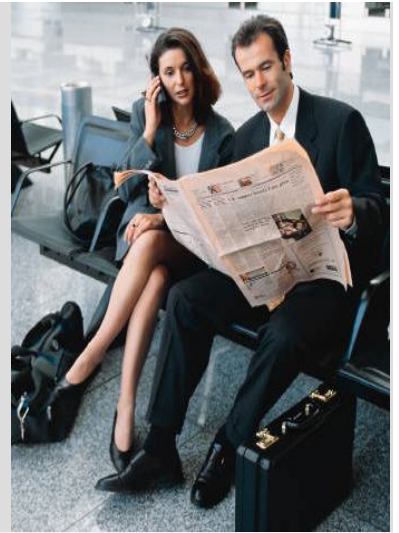
- Sales en marketing
- Key accountmanagement
- New business en acquisitie
- HRM en people management
- Communicatievaardigheden
- E-commerce en internet
- Management en leiding geven
- Product- en projectmanagement
- Presentatievaardigheden
- Onderhandelen
- Succes en motivatie
- Pull marketing



Ace! Trainingslocatie Rotterdam

Managementtip

De opbouw van een goede (powerpoint) presentatie



Een goede presentatie is inhoudelijk opgebouwd volgens het OSISA-model, en bestaat uit de volgende onderdelen:

Opening

Zorg voor een krachtige opening. Schrijf dit onderdeel woord voor woord op en leer het uit uw hoofd. Vaak bent u in staat de aandacht te trekken met een prikkelende stelling, een toepasselijk citaat of soms zelfs verrassende cijfers uit een onderzoek.

Ook bij het initiëren van interactie in een presentatie speelt de opening een cruciale rol.

Samenvatting

Vertel de groep wat u precies gaat presenteren, hoe lang dit duurt, et cetera.

Informatie

Hou het kort en simpel. Verlevendig uw verhaal met voorbeelden, anekdotes, vragen, discussies en plaatjes. Hou het gezegde *een plaatje zegt meer dan duizend woorden* in gedachten.

Hiervoor heeft u helemaal geen bijzondere technische hulpmiddelen nodig. Vaak is een overheadprojector of een flipover al voldoende. Als u het niet gewend bent, raden wij u het gebruik van projectoren ten zeerste af. Ten eerste kan er van alles misgaan met dergelijke wonderdjes van techniek, maar erger nog meestal moet u voor een goed gebruik van deze projectoren de zaal verduisteren. Daarmee loopt u het risico het contact met uw publiek te verliezen.

Laat u niet afleiden door allerlei bijzaken. Beperk u tot de kern van de zaak. Goede presentaties hoeven niet lang te duren. Hanteer de kiss-formule:

Keep It Short And Simple...

De gemiddelde mens is slechts gedurende 10 tot maximaal 20 minuten in staat zijn aandacht op een spreker te concentreren. Daarna dwaalt men onvermijdelijk af.

Slot en samenvatting

Zorg voor een krachtig slot. Een goede eerste indruk is nodig om de interesse van uw publiek op te wekken, de laatste indruk is noodzakelijk om uw verhaal extra kracht bij te zetten en uw publiek aan te sporen tot actie. Vergeet niet uw verhaal kort samen te vatten en vervolgens de belangrijkste argumenten uit uw betoog nogmaals de revue te laten passeren.

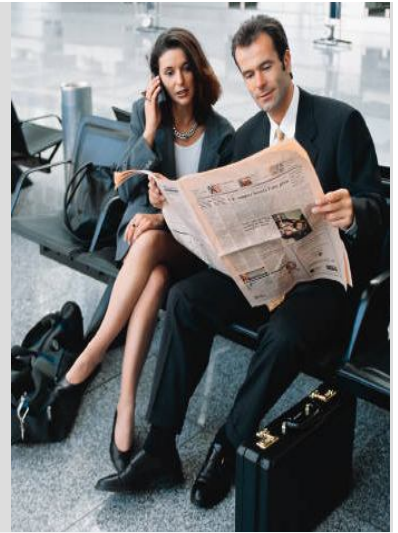
Actie

Vergeet niet aan het einde van de presentatie uw publiek aan te zetten tot actie. Het is verstandig als u voor grote groepen mensen optreedt een aantal mensen uit uw organisatie mee te nemen. Deze kunnen eventuele individuele vragen beantwoorden en samen met uw klanten informatie- of aanvraagformulieren invullen. Nu is uw kans om het *opgewarmde* publiek tot actie aan te zetten. Als u er enige tijd over heen laat gaan koelen uw toehoorders weer af met alle nare gevolgen van dien.

Deze informatie is overgenomen uit de Ace! training *Presentatievaardigheden*.

Informatie

Extended Balanced Scorecards



Scorecards

Veel organisaties besteden tegenwoordig aandacht aan de balanced scorecards. En dat is eenvoudig verklaarbaar. Scorecards geven ondernemingen een zeer krachtige tool om doelstellingen en targets:



- Correct en nauwkeurig te ontwerpen, te plannen en te meten
- Af te stemmen op uw eigen organisatie en uw eigen medewerkers
- Te behalen met een toename in kwaliteit van de gehele organisatie

Het effect van scorecards

Scorecards zijn geen wondermiddel. Toch voorzien ze in een grote verscheidenheid aan behoeften bij managers, hun medewerkers en hun leidinggevendenden om de prestaties van de verkoopafdeling daadwerkelijk te kunnen managen en resultaat te laten opleveren.

Extended Balanced Scorecards stellen verkoop- en marketingafdelingen blijvend in staat:

- De resultaten af te stemmen op de doelen van de onderneming
- De activiteiten altijd gericht te houden op de bedrijfsstrategie
- Inspanningen van medewerkers in overeenstemming te brengen met doelen
- De prestaties van het bedrijf in omzet en kwaliteit continu te verbeteren
- Aan te geven welke richting de onderneming zal moeten inslaan
- De resultaten op evenwichtige wijze over de belanghebbenden te verdelen

Ace! Management Partners kent deze complexe materie als geen ander en heeft een effectieve incompany training ontwikkeld om effectieve Extended Balanced Scorecards in uw organisatie te implementeren.

Meer informatie over scorecards vindt u op onze website bij de actuele onderwerpen.

Ace! Prikbordposters

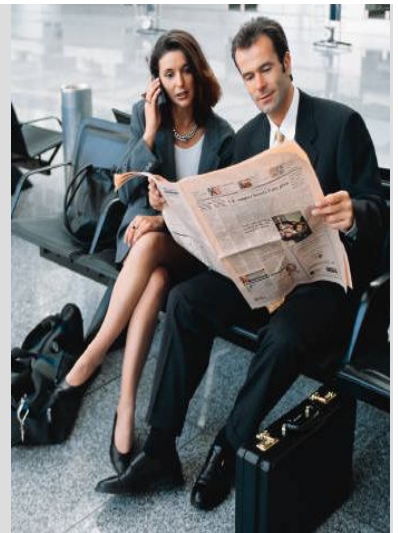
Op de Ace! website vindt u een tiental prikbordposters met motiverende uitspraken. U kunt ze gratis downloaden in pdf-formaat:

- Creativiteit
- Acquisitie
- Darwin
- Nietzsche
- Succes
- Ervaring
- Einstein
- Klanttevredenheid
- Werken?
- Grootste fout



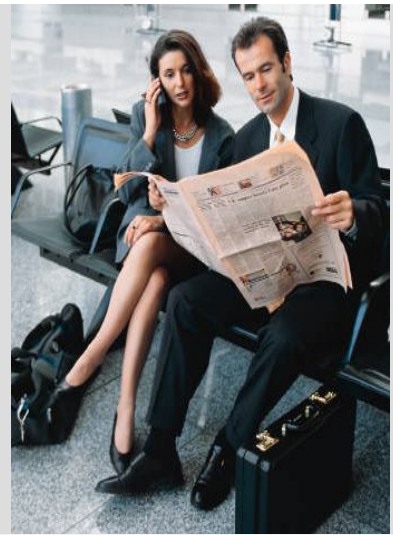
Ace! Trainingslocatie Utrecht

Ace! managementstrips



Artikel

De eigen manager in de rol van permanente coach en trainer



Naast een goed trainingsprogramma, dat op regelmatige basis wordt uitgevoerd door een extern en gespecialiseerd bureau, is het ook van belang dat u als manager ook zelf aandacht hebt voor de permanente educatie en coaching van uw medewerkers. Stel uzelf niet dreigend op, kom van die verhoging af en ga naast uw medewerker(s) staan!

Richtlijnen voor de manager als trainer

De eigen manager als trainer klinkt logisch, maar er zijn een aantal richtlijnen waarmee u rekening zult moeten houden:

- U moet de leerstof zelf prima beheersen
- Bereid uw training goed en in detail voor
- Dring uzelf niet op, laat mensen vrijwillig meewerken
- Bij lage taakvolwassenheid: train voor kleine successen
- Bij hoge taakvolwassenheid: train voor een mindset
- Bevorder meesterschap in onafhankelijkheid
- Maak uzelf overbodig!

Belangrijke zaken voor, tijdens en na de training

- Maak de doelstellingen vooraf duidelijk
- Maak duidelijk waarom er getraind wordt
- Neem tijdens de training 1 stap(je) tegelijk
- Vraag en geef feedback na de training
- Sta open voor vragen
- 2 personen is een gezelschap, 3 is een menigte

Maar wat voor een soort trainer moet u zijn? Wees uzelf, beheers de stof en geef echt om uw leerlingen en de resultaten!

Effectieve training, perspectief van de cursist die leert:

- Verwijder alle storende factoren
- Respecteer de intelligentie van uw leerling
- Respecteer de tijd van uw leerling
- Maak 1 stap tegelijk
- Hou de stappen voldoende klein en behapbaar
- Bouw voort op wat men al weet
- Feedback, feedback, feedback
- Herhaal en zorg dat de nieuwe kennis niet verdwijnt
- Laat de behandelde stof voldoende bezinken
- Neem daar de tijd voor

Een ideale training, perspectief van de manager:

- Leg de situatie uit
- Laat ze aan de slag gaan
- Geef al doende ruime feedback
- Geef ruim de tijd
- Versterk het geleerde: doen en herhalen
- Hoe weet ik of het goed heeft gewerkt?
- Maak doelstellingen duidelijk voor uzelf en de leerling
- Maak het resultaat meetbaar en meet het ook
- Acties op conclusies
- Verdeel het proces altijd in hapklare delen
- Laat actief dingen doen en zorg voor opvolging

Tot slot van dit artikel een korte checklist voor managers die stelselmatig de eigen medewerkers willen trainen en begeleiden:

- Zorg ervoor dat je eerst zelf weet wat je traint
- Verdeel het proces in redelijke stappen
- Laat zien hoe het moet
- En laat dat vervolgens ook echt doen
- Maak kleine stapjes en kleine successen mogelijk
- Respecteer het niveau van de medewerkers
- Zorg voor meetbare doelstellingen

Ace! Management Partners
Petra Steketee - Trainer



Informatie

De keuze van een goed trainingsbureau



Bij de keuze van het trainingsbureau of ieder ander bureau dat u ondersteunt bij het trainingsproces is het van belang goed te letten op de punten in de volgende checklist.

Checklist bureaukeuze

- Ga uit van een tevoren opgestelde doelstelling en een budget
- Vraag een offerte aan bij een aantal bureaus en let op de snelheid van reageren en uitstraling bij het eerste contact
- Hoe professioneel is het bureau, let op de professionaliteit van de presentatie
- Laat bij voorkeur de beoogde trainer ook de presentatie doen
- Hoe gaat trainer om met vragen en voorstellen in oriënterend gesprek
- Houdt hij af, vraagt hij door, is hij analytisch
- Is het trainingsvoorstel goed afgestemd op bedrijfssituatie
- Ook op de informatie die van tevoren vanuit het bedrijf is verstrekt
- Vraag om een syllabus en materiaal van trainingen die men al gegeven heeft en neem de tijd die te beoordelen
- Vraag naar voorbeelden van maatwerk programma's
- De omvang van de trainingsstaf kan van belang zijn als het om grote aantallen deelnemers gaat
- Is er backup in geval van bijvoorbeeld ziekte
- Onderzoek de manier waarop het bureau haar evaluatie verzorgt
- Sluit dat aan bij de manier waarop u resultaatgericht wil trainen, is er een managementsrapportage achteraf
- Ga uit van uw eigen budget bij prijsafspraken maar wees reëel, kwaliteit moet worden betaald
- Vraag zelf door als u geen helder beeld krijgt over inhoud, vorm of het trainingsproces
- Sta op feiten en leg u niet neer bij het eerste het beste antwoord
- Ga na of er coaching na de training mogelijk is en of het bureau vragen van cursisten na de training beantwoordt

De keuze van de trainer zelf

- Sluit het CV van de trainer aan bij de kennis en vaardigheden die u overgebracht wil zien
- Is de trainer voldoende betrokken
- Beschikt hij/zij over voldoende kennis van de klant, dan wel de markt
- Een ego in overeenstemming met de te trainen groep
- Selecteer op goede didactische vaardigheden
- Inlevingsvermogen van de trainer is een punt van overweging

Keuze van de locatie

- De eigen vergaderzaal is minder kostbaar dan het hotel op Texel
- Het direct aan de slag kunnen op de locatie waar men werkzaam is zal weinig tijdverlies geven
- Een andere sfeer en de mogelijkheid om los te komen van dagelijkse zaken zullen beter lukken buiten kantoor
- Een locatie buiten de deur schept niet alleen sfeer maar benadrukt ook nog eens extra het belang dat uw organisatie hecht aan een goede training
- Een ruimte buiten de deur, zonder faxen, mobiles en andere zaken zal de cursisten de rust geven, eventuele storingen van buitenaf worden ondervangen.

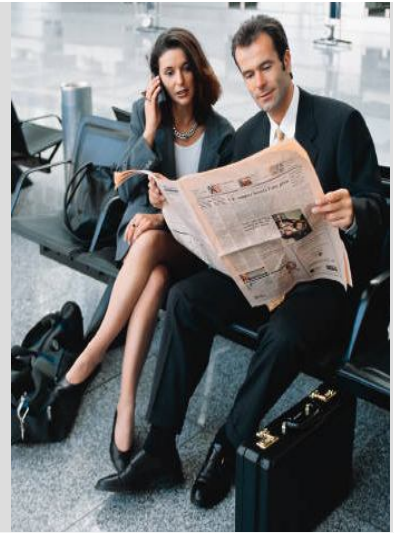
Samenvatting

Onderzoek alles en behoudt het goede. Betrek in uw keuze van zelf doen of uitbesteden alle onderdelen van het trainingsproces. Bekijk het van meerdere kanten en laat het gewenste resultaat uiteindelijk de doorslag geven. Onthoud een ding goed en laat dat leidend zijn in uw beslissing, het bereiken van de doelstelling van de training is het uiteindelijke doel van het trainingsproces.

Tot slot: stuur taakvolwassen medewerkers (ervaren dan wel met minder ervaring) nooit naar een open training, maar train incompany. Open training lijkt een snelle en efficiënte oplossing, maar de beklijving van de leerstof is in de combinatie *open training – lage taakvolwassenheid* minimaal...

Managementtip

Samenwerken in plaats van hiërarchisch delegeren



Er zijn twee basiswijzen om andere mensen iets voor je te laten uitvoeren. Om ze te stimuleren om samen te werken:

Positionele invloed, gebaseerd op de hiërarchie:

- Laat autoriteit gelden
- Behoud de hiërarchie
- Controleer en straf desnoods
- Resultaat: gehoorzaamheid...

Persoonlijke invloed: gebaseerd op relaties en samenwerking:

- Zet persoonlijke kwaliteiten in
- Bouw werkrelaties op en stimuleert vertrouwen
- Stimuleer verantwoordelijkheid van collega's
- Resultaat: betrokkenheid...

Veel medewerkers of managers hebben over het algemeen een functionele verhouding tot de andere afdelingen of managers van de organisatie. Je zult dus moeten samenwerken op basis van persoonlijke invloed omdat je van andere afdelingen over het algemeen geen zaken hiërarchisch zult kunnen afdwingen. Je moet dus een basis leggen voor het stimuleren van betrokkenheid door middel van persoonlijke invloed:

Werkrelaties opbouwen:

- Leer mensen persoonlijk en professioneel kennen
- Voortdurende communicatie, naar 2 (!!) kanten
- Biedt een wederzijds voordeel voor samenwerking



Ace! Trainingslocatie Breda

Streef naar verantwoordelijkheid:

- Eigen inbreng en verantwoording van de ander is hierbij essentieel
- Je vraagt niets, maar spoort aan tot (op basis van een wederzijds voordeel)

Ontwikkel betrokkenheid bij resultaten. Je hebt immers een gezamenlijk doel. Focus daarop en overtuig de andere daarvan.

Middelen die je kunt inzetten om persoonlijke invloed positief aan te wenden om anderen te stimuleren:

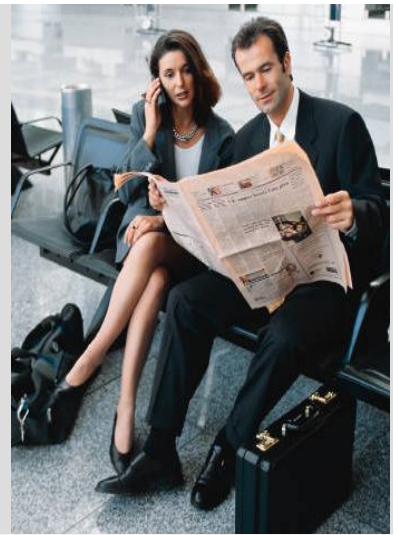
- Luister, en oordeel niet
- Kom verplichtingen na
- Toon interesse in mensen
- Werk productief en respecteer deadlines
- Wees flexibel en ruimdenkend
- Behandel anderen met respect
- Blijf rustig onder stress of druk
- Wissel informatie uit en hou contact
- Werk samen aan projecten
- Werk oplossingsgericht, stel geen schuldvragen
- Herken goede prestaties van anderen
- Complementeer oprecht
- Wees eerlijk en integer
- Toon interesse
- Wees op tijd bij vergaderingen en meetings
- Sta open voor...

Deze informatie is overgenomen uit de Ace! managementtraining *Leiding geven 1*.



Ace! Trainingslocatie Schiphol

Trendzettende trainingsvormen van Ace! Management Partners



Trendzettende trainingsvormen

Ace! kan trainingen uitvoeren die meerdere disciplines of organisatieniveaus in één programma combineren.

Ace! Multi Discipline Training ®

Combinatie van meerdere afdelingen in één programma, waarbij teams deels gezamenlijk en deels apart modules volgen. Voorbeeld: sales en marketing volgen gezamenlijk de module acquisitie en volgen gescheiden de modules operationele sales en e-mailmarketing.

Ace! Multi Level Training ®

Combinatie van meerdere organisatieniveaus in één programma, waarbij teams en managers deels gezamenlijk en deels gescheiden de van toepassing zijnde modules volgen. Voorbeeld: zowel de teams als de managers volgen de module teamwork, en alleen de managers volgen tevens de module leiding geven aan teams.

In de voorbereiding, uitvoering en opvolging van multi level en multi discipline training maken we intensief gebruik we het Ace! Competentie Ontwikkelingsmodel®.



Ace! Trainingslocatie Den Haag

Ace! Competentie Ontwikkelingsmodel ®

Bij de voorbereiding en uitvoering van training en coachingstrajecten gebruiken we meestal het Ace! Competentie Ontwikkelingsmodel®.

Competentieontwikkeling is een centraal instrument van HRM en ontwikkeling van medewerkers geworden. Het competentiemodel combineert personeelsinstrumenten en het bevordert de ontwikkeling van medewerkers.

Mindset is key, want in het competentiemodel worden twee soorten vaardigheden onderscheiden:

- Taakspecifieke competenties (tools)
- Gedragscompetenties (skills)

Skills en tools worden vervolgens in een kader mindset geplaatst, waarmee alle voorwaarden om een functie goed uit te kunnen oefenen samengebracht worden.

De belangrijkste kenmerken van het Ace! Competentie Ontwikkelingsmodel® zijn:

- Competenties worden geplaatst in een model waardoor systematiek, overzicht en inzicht in vaardigheden ontstaat.
- Het is een hulpmiddel voor het bepalen van de gewenste afdelings-, rol-, functie- en persoonsgebonden competenties en kwaliteiten.
- Het kan ook prima gebruikt worden voor team building en loopbaanplanning.
- Het competentiemodel is een uitdaging voor medewerkers omdat zij geprikkeld worden hun eigen mogelijkheden te onderzoeken.
- Het model helpt het management om te bepalen welke vaardigheden nodig zijn op elke plek en hoe die competenties aangestuurd en gestimuleerd worden.
- Het model helpt ook medewerkers om te bepalen welke vaardigheden zij bezitten en welke vaardigheden zij verder kunnen ontwikkelen.
- Het model is bruikbaar in een volledige en in een vereenvoudigde versie.

Trendzettende trainingsvormen van Ace! Management Partners



Ace! Incompany Training ®

Investeren in taakvolwassenheid en skills is investeren in resultaten. Ace! helpt organisaties te ontwikkelen en te groeien. Want bieden mindset, taakvolwassenheid, helikopterview, het perspectief van uw cliënten en anticipatie op verandering immers geen kansen om constant beter te presteren?

Een incompany training is nooit standaard. Onderwerpen en trainingsvormen kunnen we combineren naar heel specifieke trajecten. Exact conform uw wensen en niveaueisen, en met uw doelstellingen altijd scherp op het netvlies.

Ace! Personal Training ®

Ace! trainingen kunnen gevolgd worden in de vorm van een incompany opleiding met één trainer en 1 of 2 deelnemers.

Dit is de meest effectieve manier van trainen. De deelnemer heeft de volledige aandacht van de trainer en die kan de inhoud van het programma geheel toespitsen op de wensen en het kennisniveau van de cursist.

Personal training is altijd een betere oplossing dan een training in open inschrijving, waarin moet worden uitgegaan van de grootste gemene deler, en waar nauwelijks ruimte is voor uw eigen praktijk.

Veel mensen denken dat personal training duur is. Dat is juist niet het geval. Dat is het trendzettende karakter van Ace! Management Partners. De prijs is gelijk aan een training in open inschrijving en tegelijkertijd profiteert u van alle belangrijke voordelen van deze moderne trainingsvorm.

En voor beide trainingsvormen geldt:

- U kiest zelf de data (ma-za)
- U kiest zelf de tijden (08:00-22:00)
- Voor elke training is er een intake interview
- Na een training volgt een managementrapportage
- Volledig maatwerk is mogelijk
- Ace! trainingen kennen een hoog interactieniveau
- Er kan een trainingsacteur ingezet worden
- Deelnemers ontvangen een hand-out in kleur
- Intervisieopdrachten zijn mogelijk
- Deelnemers ontvangen een certificaat
- Alle trainers zijn gecertificeerd

Ace! Coachingpanel ®

Cursisten kunnen tot 6 maanden na de training kosteloos vragen stellen over de toepassing van de leerstof in het Ace! Coachingpanel op de website. Ze krijgen permanente toegang tot de Ace! kennisbase. U ontvangt de toegangscode tijdens de training.



Ace! Trainingslocatie Eindhoven

Het Ace! trainingsprogramma voor incompany groepstraining (IT) en personal training voor 1 of 2 personen (PT)



Vakgebied	Training	Duur in dagen	
		IT	PT
Accountmanagement	Functie-Invulling accountmanagement 1	4	2
Accountmanagement	Functie-Invulling accountmanagement 2	2	1
Accountmanagement	Communicatievaardigheden 1	4	2
Accountmanagement	Communicatievaardigheden 2	3	2
Accountmanagement	Accountplannen	3	2
Accountmanagement	Key accountmanagement	4	2
Accountmanagement	Pullacquisitie accountmanagement - PAMA® new business	3	2
Accountmanagement	Pullacquisitie accountmanagement - PAMA® new business top 500	5	3
Accountmanagement	Pushacquisitie accountmanagement - Direct marketing	2	1
Accountmanagement	Pushacquisitie accountmanagement - Telefonische acquisitie	2	1
Accountmanagement	Projectmanagement voor accountmanagers	2	1
Accountmanagement	Presentatievaardigheden	2	1
Accountmanagement	Offertes accountmanagement	2	1
Accountmanagement	Adviesvaardigheden voor accountmanagers	2	1
Accountmanagement	Onderhandelen met een DMU	2	1
Accountmanagement	Klachtenbehandeling voor accountmanagers	2	1
Accountmanagement	E-mailingen als accountmanagementtool	2	1
Accountmanagement	Beurstraining accountmanagers	2	1
Accountmanagement	ABC-analyse	1	1
Accountmanagement	Balanced scorecards accountmanagement	4	2
Accountmanagement	Onderhandelen	2	1
Accountmanagement	SPIN gespreks- en inventarisatietechniek	2	1
Accountmanagement	Time management	2	1
Accountmanagement	Planmatig werken	3	2
Accountmanagement	Coaching on the job		
Accountmanagement	Maatwerktraining, in overleg		
Acquisitie en new business	Permanent acquisitieproces marketing & accountmanagement	4	2
Acquisitie en new business	Pama optie 1 - Telefonische opvolging	2	1
Acquisitie en new business	Pama optie 2 - Opvolging door accountmanagement	2	1
Acquisitie en new business	Pama optie 3 - Emailmarketing voor pama	2	1
Acquisitie en new business	Pama optie 4 - New business top 500 bedrijven	3	2
Acquisitie en new business	Pama optie 5 - Zoekmachine optimalisatie	1	1
Acquisitie en new business	Coaching on the job		
Acquisitie en new business	Maatwerktraining, in overleg		
Arbeidsreïntegratie	Reïntegratie - Communicatietraining	3	2
Arbeidsreïntegratie	Reïntegratie - Assertiviteitstraining	2	1
Arbeidsreïntegratie	Reïntegratie - Sollicitatietraining	2	1
Arbeidsreïntegratie	Reïntegratie - Begeleiding door een reïntegratiecoach	1	1
Arbeidsreïntegratie	Coaching on the job		
Arbeidsreïntegratie	Maatwerktraining, in overleg		
Call centers	Inbound agent	2	1
Call centers	Outbound agent	2	1
Call centers	Teamleiding en -coaching in call centers	3	2
Call centers	Management van call centers	4	2
Call centers	Coaching on the job		
Call centers	Maatwerktraining, in overleg		

Het Ace! trainingsprogramma voor incompany groepstraining (IT) en personal training voor 1 of 2 personen (PT)



Vakgebied	Training	Duur in dagen	
		IT	PT
Commerciële slagkracht	Bedrijfswebsites als acquisitie-, verkoop- en marketingtool	3	2
Commerciële slagkracht	E-mail als acquisitie-, verkoop- en marketingtool	2	1
Commerciële slagkracht	Beurstraining standbemanning	2	1
Commerciële slagkracht	Commercieel telefoongebruik	2	1
Commerciële slagkracht	Commerciële mindset	2	1
Commerciële slagkracht	Klachtenbehandeling, strategisch en operationeel	2	1
Commerciële slagkracht	Presentatievaardigheden	2	1
Commerciële slagkracht	Webresponse behandelen	2	1
Commerciële slagkracht	Klantgericht en -vriendelijk communiceren	2	1
Commerciële slagkracht	Coaching on the job		
Commerciële slagkracht	Maatwerktraining, in overleg		
Communicatievaardigheden	Succesvolle zakelijke communicatie = winst®	3	2
Communicatievaardigheden	Szc optie 1 - Interviewtechnieken	2	1
Communicatievaardigheden	Szc optie 2 - Probleemoplossing	2	1
Communicatievaardigheden	Szc optie 3 - Slecht-nieuwsgesprekken	2	1
Communicatievaardigheden	Szc optie 4 - Beoordeling en functioneren	2	1
Communicatievaardigheden	Szc optie 5 - Disciplinegesprekken	2	1
Communicatievaardigheden	Assertiviteit	2	1
Communicatievaardigheden	Effectief vergaderen	1	1
Communicatievaardigheden	Mediatraining	2	1
Communicatievaardigheden	Onderhandelen	2	1
Communicatievaardigheden	Presentatievaardigheden	2	1
Communicatievaardigheden	Klantgericht en -vriendelijk communiceren	2	1
Communicatievaardigheden	Omgaan met agressie	3	2
Communicatievaardigheden	Overtuigen en beïnvloeden	2	1
Communicatievaardigheden	Nee zeggen	2	1
Communicatievaardigheden	Schriftelijke communicatie	3	2
Communicatievaardigheden	Coaching on the job		
Communicatievaardigheden	Maatwerktraining, in overleg		
Competentiemodel	Ace! competentie ontwikkelingsmodel®	3	2
Competentiemodel	Acom optie 1 - Implementatie van het competentiemodel	3	2
Competentiemodel	Acom optie 2 - Werken met het competentiemodel	3	2
Competentiemodel	Coaching on the job		
Competentiemodel	Maatwerktraining, in overleg		
HRM trainingen	Objectieve werving en selectie = winst®	4	2
HRM trainingen	Verzuimbegeleiding en -beheersing	3	2
HRM trainingen	Beoordelings- en functioneringsgesprekken	3	2
HRM trainingen	Organisatie van personeelsmanagement	2	1
HRM trainingen	Persoonlijke ontwikkelingsplannen POP	2	1
HRM trainingen	Competentie ontwikkelingsmodel	3	2
HRM trainingen	Coachen van medewerkers 1	3	2
HRM trainingen	Coachen van medewerkers 2	4	2
HRM trainingen	Werving- en selectiegesprekken	2	1
HRM trainingen	Time management	2	1
HRM trainingen	Coaching on the job		
HRM trainingen	Maatwerktraining, in overleg		

Het Ace! trainingsprogramma voor incompany groepstraining (IT) en personal training voor 1 of 2 personen (PT)



Vakgebied	Training	Duur in dagen	
		IT	PT
Internet als commerciële tool	Bedrijfswebsites als acquisitie-, verkoop- en marketingtool	3	2
Internet als commerciële tool	E-mail als acquisitie-, verkoop- en marketingtool	2	1
Internet als commerciële tool	Zoekmachinemarketing en -optimalisatie	2	1
Internet als commerciële tool	Webresponse behandelen	2	1
Internet als commerciële tool	Coaching on the job	-	-
Internet als commerciële tool	Maatwerktraining, in overleg	-	-
Managementtraining	Leiding geven 1 (basisvaardigheden)	4	2
Managementtraining	Leiding geven 2 (situationeel management)	3	2
Managementtraining	Leiding geven 3 (concurrerende waarden model)	5	3
Managementtraining	Coaching door managers 1	3	2
Managementtraining	Coaching door managers 2	4	2
Managementtraining	Leiding geven aan een marketingafdeling	4	2
Managementtraining	Leiding geven aan een verkoopafdeling	4	2
Managementtraining	Verzuimbegeleiding en -beheersing	3	2
Managementtraining	Persoonlijke ontwikkelingsplannen POP als managementtool	2	1
Managementtraining	Beoordelings- en functioneringsgesprekken	3	2
Managementtraining	Competentie ontwikkelingsmodel als managementtool	3	2
Managementtraining	Objectieve werving en selectie = winst®	4	2
Managementtraining	De eigen manager als trainer	2	1
Managementtraining	Effectief vergaderen met uw medewerkers	1	1
Managementtraining	No nonsense manager	2	1
Managementtraining	Managementmindset	2	1
Managementtraining	INK managementmodel	2	1
Managementtraining	Balanced scorecards	4	2
Managementtraining	Presentatievaardigheden voor managers	2	1
Managementtraining	Projectmanagement voor managers	2	1
Managementtraining	Klachtenbehandeling, strategisch en operationeel	2	1
Managementtraining	Werving- en selectiegesprekken	2	1
Managementtraining	Time management	2	1
Managementtraining	Begroten en budgetteren	1	1
Managementtraining	De assertieve en situationele manager	3	2
Managementtraining	Goed samenwerken met je (holding)directie	3	2
Managementtraining	Planmatig werken (plannen en organiseren)	3	2
Managementtraining	Complexe besluiten nemen	2	1
Managementtraining	Didactische vaardigheden	3	2
Managementtraining	Echt overtuigen en positief beïnvloeden	3	2
Managementtraining	Medewerkers motiveren	2	1
Managementtraining	Prikkelende managementstijlen	2	1
Managementtraining	Teamontwikkeling	3	2
Managementtraining	Verandermanagement	2	1
Managementtraining	Coaching on the job	-	-
Managementtraining	Maatwerktraining, in overleg	-	-

*Het Ace! trainingsprogramma
voor incompany groepstraining
(IT) en personal training voor 1
of 2 personen (PT)*



Vakgebied	Training	Duur in dagen	
		IT	PT
Marketing	Operationele marketing	4	2
Marketing	Marketingplannen	2	1
Marketing	Communicatie- en mediaplannen	2	1
Marketing	Persberichten	1	1
Marketing	Marketing van diensten	3	2
Marketing	Pullacquisitie marketing - PAMA® new business	3	2
Marketing	Pullmarketing op websites	3	2
Marketing	Pushacquisitie - Direct marketing	2	1
Marketing	E-mailmarketing in de praktijk	2	1
Marketing	Zoekmachinemarketing en -optimalisatie	2	1
Marketing	Balanced scorecards marketing	4	2
Marketing	Leiding geven aan een marketingafdeling	4	2
Marketing	Strategische marketing	1	1
Marketing	Customer relation management	1	1
Marketing	Coaching on the job		
Marketing	Maatwerktraining, in overleg		
Persoonlijke effectiviteit	Goed samenwerken met je manager	3	2
Persoonlijke effectiviteit	Planmatig werken (plannen en organiseren)	3	2
Persoonlijke effectiviteit	Complexe besluiten nemen	2	1
Persoonlijke effectiviteit	Assertiviteit	3	2
Persoonlijke effectiviteit	Onderhandelen	2	1
Persoonlijke effectiviteit	Presentatievaardigheden	2	1
Persoonlijke effectiviteit	Succesvolle zakelijke communicatie = winst®	3	2
Persoonlijke effectiviteit	Time management	2	1
Persoonlijke effectiviteit	Didactische vaardigheden	3	2
Persoonlijke effectiviteit	Overtuigen en beïnvloeden	2	1
Persoonlijke effectiviteit	Schriftelijke communicatie	3	2
Persoonlijke effectiviteit	Nee zeggen	2	1
Persoonlijke effectiviteit	Coaching on the job		
Persoonlijke effectiviteit	Maatwerktraining, in overleg		
Productmanagement	Productmanagement, strategisch en operationeel	4	2
Productmanagement	Pm optie 1 - Marketing en acquisitie	3	2
Productmanagement	Pm optie 2 - Verkoop en inkoop	2	1
Productmanagement	Coaching on the job		
Productmanagement	Maatwerktraining, in overleg		
Projectmanagement	Projectmanagement	2	1
Projectmanagement	Proman optie 1 - Samenwerking in projecten	2	1
Projectmanagement	Proman optie 2 - Opdrachttypen	2	1
Projectmanagement	Proman optie 3 – Besluiten nemen	2	1
Projectmanagement	Coaching on the job		
Projectmanagement	Maatwerktraining, in overleg		

Het Ace! trainingsprogramma voor incompany groepstraining (IT) en personal training voor 1 of 2 personen (PT)



Vakgebied	Training	Duur in dagen	
		IT	PT
Salesmanagement	Leiding geven aan een verkoopafdeling	4	2
Salesmanagement	Balanced scorecards sales	4	2
Salesmanagement	De eigen manager als verkooptrainer	2	1
Salesmanagement	Onderhandelen voor salesmanagers	2	1
Salesmanagement	Planmatig werken (plannen en organiseren)	3	2
Salesmanagement	Coaching on the job		
Salesmanagement	Maatwerktraining, in overleg		
Train de trainer	Train de trainer, persoonlijke vermogens	2	1
Train de trainer	Ttt optie 1 - Programma's ontwerpen	2	1
Train de trainer	Ttt optie 2 - Groepen trainen	2	1
Train de trainer	Ttt optie 3 - Competentie ontwikkelingsmodel	2	1
Train de trainer	Coaching on the job		
Train de trainer	Maatwerktraining, in overleg		
Verkoopvaardigheden	Functie-invulling verkoop 1	4	2
Verkoopvaardigheden	Functie-invulling verkoop 2	2	1
Verkoopvaardigheden	Verkoopvaardigheden en -communicatie 1	4	2
Verkoopvaardigheden	Verkoopvaardigheden en -communicatie 2	3	2
Verkoopvaardigheden	Pullacquisitie verkoop - PAMA® new business	3	2
Verkoopvaardigheden	Pushacquisitie verkoop - Telefonische acquisitie	2	1
Verkoopvaardigheden	Pushacquisitie verkoop - Direct marketing	2	1
Verkoopvaardigheden	Offertes verkoop	2	1
Verkoopvaardigheden	E-mailingen als verkooptool	2	1
Verkoopvaardigheden	Beurstraining verkopers	2	1
Verkoopvaardigheden	Klachtenbehandeling voor verkopers	2	1
Verkoopvaardigheden	Onderhandelen voor verkopers	2	1
Verkoopvaardigheden	Adviesvaardigheden voor verkopers	2	1
Verkoopvaardigheden	Commercieel telefoongebruik	2	1
Verkoopvaardigheden	SPIN gespreks- en inventarisatietechniek	2	1
Verkoopvaardigheden	Time management	2	1
Verkoopvaardigheden	Onderhandelen met een DMU	2	1
Verkoopvaardigheden	Coaching on the job		
Verkoopvaardigheden	Maatwerktraining, in overleg		



Trainingslocaties: Den Haag • Amsterdam • Den Bosch • Rotterdam • Eindhoven
Utrecht • Zwolle • Amersfoort • Breda • Arnhem • Maastricht • Brussel • Antwerpen

Office: Kersenberg 32 • 4708KC Roosendaal • T 0165 396108 • F 0165 396195
K.v.K Breda 20.10.1441 • Rabobank 18.43.56.717 • BTW nl1552.799.32.b01
info@ace-management-partners.nl • www.ace-management-partners.nl