



Ace! Management Partners

Training • Coaching • Consulting • Interim Management



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

Ace! Incompany Training



Ace! trainers investeren permanent in vakkennis en zijn daardoor trendzettend in:

- Accountmanagement en acquisitie
- Burn-out preventie
- Call centers, inbound en outbound
- Commerciële slagkracht
- Communicatievaardigheden
- Competentiemodellen
- HRM en personeelsmanagement
- Internet als commerciële tool
- Management en leiding geven
- Marketing en webmarketing
- Persoonlijke effectiviteit
- Productmanagement
- Projectmanagement
- Salesmanagement
- Train de trainer
- Verkoopvaardigheden

Inhoudsopgave

INHOUDSOPGAVE.....	2
ACE! INCOMPANY TRAINING® - UITLEG VAN DE TRAININGSVORM.....	3
ALTIJD MAATWERK.....	3
FLEXIBELE PLANNING.....	3
KENMERKEN INCOMPANY TRAINING.....	3
TRAININGSNIVEAUS.....	3
MANAGEMENTRAPPORTAGE.....	4
ACE! MULTI DISCIPLINE TRAINING®.....	4
ACE! MULTI LEVEL TRAINING®.....	4
ACE! COACHINGPANEL®.....	4
CONDITIES INCOMPANY TRAINING.....	4
INBOUND AGENT.....	5
OUTBOUND AGENT.....	6
TEAMLEIDING EN -COACHING IN CALL CENTERS.....	7
MANAGEMENT VAN CALL CENTERS.....	9
COACHING ON THE JOB.....	11
MAATWERKTRAINING, IN OVERLEG.....	12

Ace! Incompany Training® - Uitleg van de trainingsvorm

De Ace! trainers investeren permanent in vakkennis en zijn daardoor altijd trendzettend...!

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 Ace! 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.

Altijd maatwerk

Voor de training is er een intake interview met de leidinggevende en enkele cursisten, waarin we een goede aansluiting realiseren tussen de training, uw vraagstelling en de kennis en ervaring van de deelnemers. We kunnen voorbereidende individuele opdrachten voor de cursisten formuleren en de trainingsdoelen stellen. Er vindt dus een nauwkeurige fine tuning op de praktijksituatie en het niveau van de cursisten plaats, ook bij niveauverschillen binnen één groep. De inhoud van de training wordt aangepast aan uw vraagstelling: onderwerpen of modules worden weggelaten of toegevoegd en maatwerk is mogelijk.

Flexibele planning

U kiest zelf de data waarop de groep de training gaat volgen, van maandag tot en met zaterdag. Aaneengesloten dagen, in blokken van bijvoorbeeld twee dagen of juist bewust gespreid over een langere periode. Trainingstijden 0830-1530 of 1300-2000, losse avondsessies zijn ook mogelijk (1730-2030). Er is geen meerprijs voor training in avonden of op zaterdagen.

Een inhaalsessie voor cursisten die plots verhinderd zijn kan ad hoc gepland worden in de vorm van Ace! Personal Training®.

Kenmerken incompany training

- Bij de voorbereiding, uitvoering en opvolging wordt het Ace! Competentie Ontwikkelingsmodel® toegepast
- Incompany trainingen kennen een flexibele groepsgrootte van 3-15 personen
- Er is een vrije keuze van de trainingsfocus: mindset, vaardigheden, werkwijze of een combinatie daarvan
- Er is een vrije definitie van trainingsdoelen en deze doelen worden achteraf ook gemeten
- Ace! trainingen kennen een hoog interactieniveau met de groep: rondvragen, discussie over de leerstof zelf, oefening van de leerstof in de groep en aandacht voor de toepassing van de leerstof in de eigen praktijk
- In een trainingstraject kunnen een aantal evaluatiemomenten met de opdrachtgever ingepland worden
- Er is een specifieke trainingsrol voor de manager mogelijk, met eigen input
- Een incompany training kan worden afgesloten met een examenpresentatie of een schriftelijk examen
- Er kunnen voorbereidende opdrachten voor de cursisten gedefinieerd worden
- Voor de periode tussen trainingsdagen kunnen opdrachten geformuleerd worden
- Er kunnen praktijkopdrachten voor na de training geformuleerd worden
- Deelnemers ontvangen een syllabus in kleur (print of PDF)
- In de meeste trainingen zijn rollenspellen (zonder videocamera) opgenomen
- Bij een training kan een trainingsacteur ingezet worden
- Ook de manager van de cursisten kan de rol van acteur desgewenst op zich nemen
- Deelnemers ontvangen een certificaat
- Koppeling met een (informeel) event is mogelijk
- Er is een vrije locatiekeuze voor de training
- Jaartrajecten zijn mogelijk
- De trainingen worden gegeven door gecertificeerde trainers

Trainingsniveaus

Elke Ace! Incompany Training® kan gegeven worden op 3 verschillende niveaus:

- Directie
- Management en teamleiding
- Operationeel niveau.

Combinatie van meerdere niveaus in 1 programma is mogelijk, zie Ace! Multi Level Training®.

Managementrapportage

Na een training volgt er een rapportage. Hierin evalueert de trainer de training, de resultaten en verbeterpunten per cursist en de resultaten met betrekking tot de trainingsdoelen. Ook wordt er een advies gegeven voor vorming van een interne learning community en coaching door de eigen manager.

Ace! Multi Discipline Training®

Combinatie van meerdere afdelingen in één trainingsprogramma, waarbij teams deels gezamenlijk en deels apart de verschillende modules volgen. Voorbeeld: sales en marketing volgen gezamenlijk de module acquisitie en volgen gescheiden de op elkaar afgestemde modules operationele sales en marketing.

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 daarop afgestemde module leiding geven aan teams.

Ace! Coachingpanel®

Cursisten en leidinggevendenden kunnen tot 6 maanden na de training kosteloos vragen stellen over de toepassing van de leerstof in het Ace! Coachingpanel op de website. De vragen worden beantwoord door de trainer die de bewuste groep getraind heeft. Cursisten krijgen ook permanente toegang tot de Ace! Kennisbase op de website. U ontvangt de toegangscode tijdens de training.

Drie tot zes maanden na de training kan er een optionele updatesessie ingepland worden.

Conditie incompany training

De in offertes, flyers en datasheets genoemde prijzen zijn inclusief: intake interview, voorbereiding, managementsrapportage, syllabus in kleur, trainingscertificaten en de reiskosten van de trainer. De prijzen zijn exclusief: eventuele externe locatiehuur, catering en drankjes, reis- en overnachtingkosten van de cursisten, kosten voor informele activiteiten of events, opvolgende coachingsessie(s) en 19% BTW. Op alle transacties zijn gedeponeerde leveringsvoorwaarden van toepassing. Op uw verzoek sturen we u deze graag toe.

Inbound agent

Training	Inbound agent
Categorie	Call centers
Soort training	Incompany groepstraining, meerdaags
Duur	2 dag(en)
Investering	€ 3450,- excl. BTW per groep
Opvolgdag	Vast onderdeel van het programma, 1 opvolgdag na 2-3 maanden, € 1325,- excl. BTW
Doelgroep	Call center agents
Trainingsfocus	Ontwikkelen mindset, aanleren vaardigheden en werkwijze
Interactie	40% theorie, 30% oefening en 30% eigen praktijk
Opmerking	Inclusief intake interview, maatwerk aanpassingen en managementrapportage

Na deze training *inbound agent* zijn de deelnemers in staat om:

- Het verschil tussen passief, actief en reactief telefoongebruik in te zien.
- Gesprekken professioneel en klantvriendelijk te voeren.
- Gesprekken te (re)activeren, te leiden en positief af te sluiten.
- De wensen van de klant te inventariseren en te koppelen aan het juiste product- of dienstenassortiment
- Om te gaan met desinteresse en tegenwerpingen, en deze om te buigen naar nieuwe gespreksopeningen.

In deze training komen de volgende onderwerpen aan de orde:

- Telefoonstem is de stem van het bedrijf
- Ook aan de telefoon persoonlijk overkomen
- Assertiviteit, mentaliteit en motivatie
- Aandacht geven en aandacht vasthouden:
 - Contactbezwaren
 - Actief luisteren en vragen stellen
 - Soorten vragen
 - Omgaan met bezwaren en weerstand
 - Sturing van een gesprek
 - Feedback geven
- Werken met een script
- Feedback op scripts
- Klachtenafhandeling
- Actiepunten genereren
- Gespreksstatistieken
- Feedback gebruiken voor kwaliteitsverbetering
- Persoonlijk actie- en leerplan

Optioneel:

- Coachingsessies na 3 en 6 maanden
- Deze training is te combineren met de training *outbound agent*

Naast de in de inhoudsopgave genoemde taakspecifieke competenties, komen in deze training ook de volgende gedragscompetenties uit het Ace! Competentie Ontwikkelingsmodel® aan de orde:

- *Interactie*: mondelinge communicatie, luisteren, assertiviteit, gespreksvaardigheid.
- *Ondernemen*: klantgerichtheid.
- *Analyse en besluitvorming*: omgevingsbewustzijn, cognitief en interactief leervermogen.

Desgewenst kan deze training worden afgesloten met een schriftelijk examen of een examenpresentatie.

Outbound agent

Training	Outbound agent
Categorie	Call centers
Soort training	Incompany groepstraining, meerdaags
Duur	2 dag(en)
Investering	€ 3450,- excl. BTW per groep
Opvolgdag	Vast onderdeel van het programma, 1 opvolgdag na 2-3 maanden, € 1325,- excl. BTW
Doelgroep	Call center agents
Trainingsfocus	Ontwikkelen mindset, aanleren vaardigheden en werkwijze
Interactie	40% theorie, 30% oefening en 30% eigen praktijk
Opmerking	Inclusief intake interview, maatwerk aanpassingen en managementrapportage

Na deze training *outbound agent* zijn de deelnemers in staat om:

- Het verschil tussen passief, actief en reactief telefoongebruik in te zien.
- Gesprekken professioneel en klantvriendelijk te voeren.
- Gesprekken te (re)activeren, te leiden en positief af te sluiten.
- De wensen van de klant te inventariseren en te koppelen aan het juiste product- of dienstenassortiment
- Om te gaan met desinteresse en tegenwerpingen, en deze om te buigen naar nieuwe gespreksopeningen.

In deze training komen de volgende onderwerpen aan de orde:

- Telefoonstem is de stem van het bedrijf
- Ook aan de telefoon persoonlijk overkomen
- Assertiviteit, mentaliteit en motivatie
- Twee gespreksdoelen:
 - Hoogdrempelig 1e doel (push)
 - Laagdrempelig 2e doel (pull)
- Aandacht krijgen en aandacht vasthouden:
 - Contactbezwaren
 - Actief luisteren en vragen stellen
 - Soorten vragen
 - Omgaan met desinteresse
 - Omgaan met bezwaren en weerstand
 - Sturing van een gesprek
 - Feedback geven
- Werken met een script
- Feedback op scripts
- Actiepunten genereren
- Gespreksstatistieken
- Feedback gebruiken voor kwaliteitsverbetering
- Van push (outbound) naar pull (inbound)
- Persoonlijk actie- en leerplan

Optioneel:

- Coachingsessies na 3 en 6 maanden
- Deze training is te combineren met de training *inbound agent*

Naast de in de inhoudsopgave genoemde taakspecifieke competenties, komen in deze training ook de volgende gedragscompetenties uit het Ace! Competentie Ontwikkelingsmodel® aan de orde:

- *Interactie*: mondelinge communicatie, luisteren, assertiviteit, gespreksvaardigheid.
- *Ondernemen*: klantgerichtheid.
- *Analyse en besluitvorming*: omgevingsbewustzijn, cognitief en interactief leervermogen.

Desgewenst kan deze training worden afgesloten met een schriftelijk examen of een examenpresentatie.

Teamleiding en -coaching in call centers

Training	Teamleiding en -coaching in call centers
Categorie	Call centers
Soort training	Incompany groepstraining, meerdaags
Duur	2 dag(en)
Investering	€ 3450,- excl. BTW per groep
Opvolgdag	Vast onderdeel van het programma, 1 opvolgdag na 2-3 maanden, € 1325,- excl. BTW
Doelgroep	Teamleiders
Trainingsfocus	Ontwikkelen mindset, aanleren vaardigheden en werkwijze
Interactie	40% theorie, 30% oefening en 30% eigen praktijk
Opmerking	Inclusief intake interview, maatwerk aanpassingen en managementrapportage

Na de training *teamleiding en -coaching in call centers* hebben de deelnemers:

- Inzicht in de opbouw en de do's en dont's van constructieve gesprekken met medewerkers
- Inzicht in de communicatieve vaardigheden die voor medewerkers van belang zijn
- Kennis en vaardigheden vergroot om medewerkers op de werkplek te coachen en hun prestaties te optimaliseren
- Vaardigheden verworven om op constructieve wijze follow-up te geven aan trainingen, die door medewerkers zijn gevolgd

In deze training komen de volgende onderwerpen aan de orde:

- De betrokkenheid van werknemers verhogen via teamleiding en -coaching
 - Beginnen met coaching
 - De basis leggen voor het stimuleren van betrokkenheid
 - Coaching en diversiteitbeleid
 - Tijd maken om contact te onderhouden
- Teamleiding voor resultaten
 - Constructieve feedback geven, in plaats van lof of kritiek
 - Functioneringsplannen opstellen volgens SMART
 - Functionering en beoordelingen
- De kunst van mentoring en tutoring
 - Mentoring en tutoring: wat moet je wel en wat niet doen
 - Niet vertellen, maar vragen: tutoring met vragen
 - Iemand onder je hoede nemen
- Je personeel motiveren en stimuleren
 - Motivatie, geen inspiratie of transpiratie
 - Zeven praktische strategieën om werknemers te motiveren
 - Probeer niet alles zelf te doen: deleger
- Je werknemers koesteren
 - Weten wanneer en hoe training moet worden gegeven
 - Zelf medewerkers trainen
 - Carrière onafhankelijkheid stimuleren
 - Het plan opstellen: coaching voor ontwikkeling
- Het deel van de tientallen
 - Tien labels over teamleiding en -coaching
 - Tien vaardigheden die je basis voor coaching versterken
 - Tien dingen die elke manager moet vermijden
 - Tien manieren om betrokkenheid via coaching te beïnvloeden
- Persoonlijk actie- en leerplan

Optioneel:

- In deze training is het *Ace! Competentie Ontwikkelingsmodel*® als onderwerp integreerbaar.
- Coachingsessies na 3 en 6 maanden.

Naast de in de inhoudsopgave genoemde taakspecifieke competenties, komen in deze training ook de volgende gedragscompetenties uit het *Ace! Competentie Ontwikkelingsmodel*® aan de orde:

- *Interactie*: mondelinge communicatie, luisteren, sensitiviteit, samenwerken, sociabiliteit, confronteren, gespreksvaardigheid.
- *Leiding geven*: mensgericht leidinggeven, groepsgericht leidinggeven.
- *Persoonlijkheid*: aanpassingsvermogen, flexibiliteit, durf, stressbestendig, onafhankelijkheid.
- *Motivatie*: resultaatgerichtheid, zelfontwikkeling, zelfmanagement, organisatieloyaliteit, integriteit, discipline.
- *Analyse en besluitvorming*: besluitvaardigheid, organisatiesensitiviteit, omgevingsbewustzijn, cognitief en interactief leervermogen.

Desgewenst kan deze training worden afgesloten met een schriftelijk examen of een examenpresentatie.

Management van call centers

Training	Management van call centers
Categorie	Call centers
Soort training	Incompany groepstraining, meerdaags
Duur	2 dag(en)
Investering	€ 3450,- excl. BTW per groep
Opvolgdag	Vast onderdeel van het programma, 1 opvolgdag na 2-3 maanden, € 1325,- excl. BTW
Doelgroep	Directie en management
Trainingsfocus	Ontwikkelen mindset, aanleren vaardigheden en werkwijze
Interactie	40% theorie, 30% oefening en 30% eigen praktijk
Opmerking	Inclusief intake interview, maatwerk aanpassingen en managementrapportage

Na deze training *management van call centers* beschikken de deelnemers over:

- Praktische tools met betrekking tot het leidinggeven aan een call center
- Essentiële vaardigheden die zij nodig hebben in het communicatieproces als leidinggevende
- Vaardigheden die hen in staat stellen de verschillende typen medewerkers succesvol te laten zijn

In deze training komen de volgende onderwerpen aan de orde:

- Management van call centers:
 - Management mindset
 - Functie-Invulling management
 - Delegeren: niet dragen maar overdragen
 - Leiden en begeleiden
 - Het resultatenplan
 - Concurrentiedruk
- Management is mensenwerk:
 - Agents en teamleiders aannemen
 - Mensen inspireren tot betere prestaties
 - Coaching van medewerkers
 - Soorten mensen: dominant, sociaal, afstandelijk
 - Taakvolwassenheid medewerkers
 - Mens- en taakgericht leidinggeven
- Dingen laten gebeuren:
 - Functie-Invulling agents en teamleiders
 - Functioneringsdoelen stellen
 - Beloningssystemen
 - 5x4 plannen
 - Persoonlijke prestaties meten en controleren
 - Beoordeling van werknemers
- Werken met (andere) mensen:
 - De boodschap overbrengen
 - Omgaan met weerstand en bezwaren
 - Teamwork
 - Bedrijfspolitik
 - Zakelijke gesprekstechnieken
 - Brainstormen
- Harde tijden voor managers:
 - Omgaan met veranderingen en stress
 - Discipline: zacht praten met de honkbalknuppel in je hand
 - Werknemers ontslaan
- Gereedschappen en technieken voor call center managers:
 - Ontwikkeling en begeleiding van werknemers
 - Kwaliteit en zelf lerende organisaties
 - Projectmanagement
 - Interactie tussen sales en marketing: closed loop model
- Het deel van de tientallen:
 - Tien veel gemaakte managementfouten
 - Tien manieren om werknemers te erkennen
 - Tien klassiekers uit de managementliteratuur
- Persoonlijk actie- en leerplan

Optioneel:

- In deze training is het *Ace! Competentie Ontwikkelingsmodel*® als onderwerp integreerbaar.
- Coachingsessies na 3 en 6 maanden.

Naast de in de inhoudsopgave genoemde taakspecifieke competenties, komen in deze training ook de volgende gedragscompetenties uit het *Ace! Competentie Ontwikkelingsmodel*® aan de orde:

- *Interactie*: mondelinge communicatie, luisteren, overwicht, samenwerken, assertiviteit, overtuigingskracht, conflicthantering, confronteren, gespreksvaardigheid.
- *Ondernemen*: marktgerichtheid, klantgerichtheid.
- *Leiding geven*: taakgericht leidinggeven, mensgericht leidinggeven, plannen en organiseren, groepsgericht leidinggeven, delegeren, voortgangsbewaking.
- *Motivatie*: resultaatgerichtheid, zelfmanagement, organisatieloyaliteit, discipline.
- *Analyse en besluitvorming*: probleemanalyse, oordeelsvorming, besluitvaardigheid, organisatiesensitiviteit, omgevingsbewustzijn, cognitief en interactief leervermogen visie.

Desgewenst kan deze training worden afgesloten met een schriftelijk examen of een examenpresentatie.

Coaching on the job

Training	Coaching on the job
Categorie	Call centers
Soort training	Incompany groepstraining, meerdaags
Duur	1 dag(en)
Investing	€ 1725,- excl. BTW per groep per dag
Opvolgdag	Niet van toepassing
Doelgroep	Alle medewerkers
Trainingsfocus	Ontwikkelen mindset, aanleren vaardigheden en werkwijze
Interactie	Afhankelijk van de exacte invulling
Opmerking	

Vrijwel alle trainingsonderwerpen kunnen ook aangevuld of uitgevoerd worden in de vorm van *coaching on the job*.

Een trainer begeleidt dan één of meer personen in de dagelijkse werkpraktijk, en geeft direct feedback op de werkzaamheden. Voorafgaand aan een coachingsdag kan er desgewenst een korte trainingssessie plaatsvinden. Aan het einde van zo'n coachingsdag of -traject kunnen onderwerpen verder theoretisch aangevuld worden in de vorm van een korte training. Als laatste volgt een managementrapportage.

Coaching on the job is maatwerk. Neem contact op het Ace! voor meer informatie.

Maatwerktraining, in overleg

Training	Maatwerktraining, in overleg
Categorie	Call centers
Soort training	Incompany groepstraining, meerdaags
Duur	1 dag(en)
Investing	€ 1725,- excl. BTW per groep per dag
Opvolgdag	Niet van toepassing
Doelgroep	Alle medewerkers
Trainingsfocus	Ontwikkelen mindset, aanleren vaardigheden en werkwijze
Interactie	Afhankelijk van de exacte invulling
Opmerking	Inclusief intake interview, maatwerk aanpassingen en managementrapportage

In overleg met één van onze consultants kunt u over vrijwel elk onderwerp binnen onze competences, een *maatwerktraining* laten ontwikkelen. Desgewenst in combinatie met een passend event. Voor de ontwikkeling van maatwerktrainingen hanteert Ace! het basis-analysemodel:

1) Vraagstelling

- Wat is het onderwerp of de vraag
- Formuleer de vraagstelling. Doe dit zo concreet mogelijk
- Waaruit is de vraag ontstaan; wat is de achtergrond
- Wat wil men met de training bereiken (beoogde product)
- Door wie wordt de scholingsbehoefte geformuleerd
- Wat is het gewenste resultaat

2) Doelgroep

- Voor welke mensen precies is de training bedoeld
- Welke voorkennis en ervaring hebben de deelnemers
- Wat is de motivatie of het belang van de deelnemers

3) Trainer

- Welke trainerkwaliteit is nodig
- Is die kwaliteit binnen het opleidingsinstituut aanwezig
- Is de verwachting ten aanzien van de handelwijze van de trainer eenduidig en bij belanghebbenden bekend

4) Onderwerp en inhoud

- Welke onderwerpen en skills dienen aan bod te komen
- Wat kennen en kunnen de deelnemers na de training
- Is het beoogde perspectief realistisch
- Is er de mogelijkheid om de kennis toe te passen
- Is de nieuwe capaciteit in balans met de werksituatie en praktijk van de deelnemers

5) Waar en wanneer

- Op welke locatie wordt het programma uitgevoerd
- Wat is de betekenis van die locatie voor de training
- Wat is de beste periode? Welke dagen of dagdelen

6) Investering

- Welke investering (in tijd en geld) is nodig
- Welke andere kosten gaan gemaakt worden voor de daadwerkelijke uitvoering
- Is de verhouding investering - product realistisch



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