



Ace! Management Partners

Training • Coaching • Consulting • Interim Management



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

Ace! Personal 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! PERSONAL TRAINING® - UITLEG VAN DE TRAININGSVORM.....	3
ALTIJD MAATWERK.....	3
FLEXIBELE PLANNING.....	3
KENMERKEN PERSONAL TRAINING.....	3
TRAININGSNIVEAUS.....	3
ACE! PERSONAL TRAINING® VERSUS TRAINING IN OPEN INSCHRIJVING.....	4
ACE! COACHINGPANEL®.....	4
CONDITIES ACE! PERSONAL 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! Personal Training® - Uitleg van de trainingsvorm

De 4 grote voordelen van personal training:

- De Ace! trainers investeren permanent in vakkennis en zijn daardoor altijd trendzettend
- Personal training is altijd een betere optie dan een generieke groepstraining in open inschrijving
- 50% kostenbesparing: aan een personal training kan altijd gratis een 2^e cursist deelnemen, de investering blijft gelijk
- 50% tijds winst: personal training vergt de helft van het aantal trainingsdagen ten opzichte van een training in open inschrijving

Alle Ace! trainingen kunnen gevolgd worden in de vorm van een personal training. Feitelijk is dat 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. Ace! Personal Training® is altijd een betere oplossing dan een training in open inschrijving, waarin moet worden uitgegaan van de grootste gemene deler, en waar weinig ruimte is voor uw eigen praktijk. Personal trainingen kunnen gegeven worden binnen uw eigen organisatie of in één van de Ace! trainingslocaties.

Altijd maatwerk

Voor de training houden we een telefonisch intake interview waarin we aansluiting realiseren tussen de training, uw vraagstelling en de kennis en ervaring van de cursist, eventuele voorbereidende individuele opdrachten voor de cursist formuleren en de trainingsdoelen stellen. Er vindt dus een nauwkeurige fine tuning op de praktijksituatie en het niveau van de cursist plaats. De inhoud van de training wordt precies toegespitst op uw vraagstelling: onderwerpen worden toegevoegd of weggelaten en maatwerk is mogelijk.

Flexibele planning

U kiest zelf de trainingsdata waarop u het programma wilt volgen, van maandag tm zaterdag. Aaneengesloten dagen, in blokken 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 personal training gaat ook altijd door, terwijl dat bij een andere training in open inschrijving vaak onzeker is door afhankelijkheid van het aantal deelnemers dat voor het programma ingeschreven wordt

Kenmerken personal training

- Bij de voorbereiding, uitvoering en opvolging wordt het Ace! Competentie Ontwikkelingsmodel® toegepast
- Er is een vrije keuze van de trainingsfocus:
 - Mindset, vaardigheden, werkwijze
 - Een combinatie daarvan
- Er is een vrije definitie van trainingsdoelen en deze doelen worden achteraf ook gemeten
- Personal trainingen kennen een hoog interactieniveau met de cursist:
 - Discussie over de leerstof zelf
 - Oefening van de leerstof in de training
 - Aandacht voor de toepassing van de leerstof in de eigen praktijk
- In een trainingstraject kunnen een aantal evaluatiemomenten ingepland worden
- Een training kan worden afgesloten met een examenpresentatie of een schriftelijk examen
- Er kunnen voorbereidende opdrachten voor de cursist 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
- Deelnemers ontvangen een certificaat
- Er is een vrije locatiekeuze voor de training
- De trainingen worden gegeven door gecertificeerde trainers

Trainingsniveaus

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

- Directie en board
- Management en teamleiding
- Operationeel niveau

Ace! Personal Training® versus training in open inschrijving

Veel mensen denken dat personal training duur is. Dat is juist niet het geval. Dat is het trendzettende karakter van Ace! Management Partners:

- Bij één cursist is de prijs gelijk aan een training in open inschrijving
- Bij twee cursisten bedraagt de prijs 50% ten opzichte van dubbele open inschrijving
- Personal training vergt daarnaast de helft van het aantal dagen ten opzicht van een open inschrijving

Een rekenvoorbeeld:

Personal training:

- Een 4-daagse groepstraining open inschrijving duurt in personal training slechts 2 dagen
- Volledig af te stemmen op de ervaring en het kennisniveau van de individuele cursist
- Volledig af te stemmen op de branche van de specifieke opdrachtgever
- Volledige aandacht voor de vragen en de feedback van 1 of 2 personen
- Intensieve 1 op 1 oefeningen
- Afgestemd op de eigen trainingsdoelen
- Incompany, dus geen extra reistijd en –kosten
- U kunt zelf de data en tijden kiezen en de training gaat ook altijd door
- Prijsstelling:

Indicatie dagtarief, excl. btw	€ 1200,-
Benodigd aantal dagen	2, 50%
Prijsvoorbeeld	€ 2400,-
Investering per persoon	persoon
Meerprijs 2e cursist	€ 0,-

Open inschrijving:

- Training in open inschrijving duurt bijvoorbeeld 4 dagen
- Grootste gemene deler voor verschillende cursisten, algemene trainingsdoelen
- Grootste gemene deler voor verschillende branches, algemene trainingsdoelen
- De aandacht moet worden verdeeld over alle 6-10 cursisten
- Veel wachttijd door oefeningen van anderen
- Algemene trainingsdoelen
- Extern, vaak extra reistijd en –kosten
- Doorgaan is afhankelijk van het aantal inschrijvingen en daardoor onzeker
- Prijsstelling:

Indicatie dagtarief, excl. btw	€ 600,-
Benodigd aantal dagen	4, 100%
Prijsvoorbeeld	€ 2400,-
Investering per persoon	persoon
Meerprijs 2e cursist	€ 2400,-

Voor een personal training is dus de helft van de tijd nodig in verhouding tot een groepstraining (incompany of open inschrijving). De investering voor personal training voor één persoon komt daardoor op gelijke hoogte met een training in open inschrijving.

De tijdswinst wordt gerealiseerd door het feit dat de trainingsstof met 1 of 2 cursisten geoefend wordt, in plaats van met 6-10 personen. Daarnaast hoeft de trainer geen aandacht te besteden aan feedback en vragen van 6-10 verschillende personen.

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. De vragen worden beantwoord door de trainer die de bewuste cursist 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 Ace! Personal Training®

De in offertes, flyers en datasheets genoemde prijzen zijn inclusief: intake interview, voorbereidingskosten, managementrapportage, syllabus in kleur, trainingcertificaten en de reiskosten van de trainer. De prijzen zijn exclusief: eventuele externe locatiehuur, catering en drankjes, reis- en/of 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 verzoek sturen we u deze graag toe.

Inbound agent

Training	Inbound agent
Categorie	Call centers
Soort training	Personal training
Duur	2 dag(en)
Investering	€ 2650,- excl. BTW voor 1 of 2 personen
Opvolgdag	Optioneel, 1 dag, € 1125,- excl. BTW
Doelgroep	Call center agents
Trainingsfocus	Ontwikkelen mindset, aanleren vaardigheden en werkwijze
Interactie	40% theorie, 30% oefening en 30% eigen praktijk
Opmerking	Inclusief telefonisch intake interview en maatwerk aanpassingen

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.

Outbound agent

Training	Outbound agent
Categorie	Call centers
Soort training	Personal training
Duur	2 dag(en)
Investing	€ 2650,- excl. BTW voor 1 of 2 personen
Opvolgdag	Optioneel, 1 dag, € 1125,- excl. BTW
Doelgroep	Call center agents
Trainingsfocus	Ontwikkelen mindset, aanleren vaardigheden en werkwijze
Interactie	40% theorie, 30% oefening en 30% eigen praktijk
Opmerking	Inclusief telefonisch intake interview en maatwerk aanpassingen

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.

Teamleiding en -coaching in call centers

Training	Teamleiding en -coaching in call centers
Categorie	Call centers
Soort training	Personal training
Duur	2 dag(en)
Investing	€ 2650,- excl. BTW voor 1 of 2 personen
Opvolgdag	Optioneel, 1 dag, € 1125,- excl. BTW
Doelgroep	Teamleiders
Trainingsfocus	Ontwikkelen mindset, aanleren vaardigheden en werkwijze
Interactie	40% theorie, 30% oefening en 30% eigen praktijk
Opmerking	Inclusief telefonisch intake interview en maatwerk aanpassingen

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.

Management van call centers

Training	Management van call centers
Categorie	Call centers
Soort training	Personal training
Duur	2 dag(en)
Investering	€ 2650,- excl. BTW voor 1 of 2 personen
Opvolgdag	Optioneel, 1 dag, € 1125,- excl. BTW
Doelgroep	Directie en management
Trainingsfocus	Ontwikkelen mindset, aanleren vaardigheden en werkwijze
Interactie	40% theorie, 30% oefening en 30% eigen praktijk
Opmerking	Inclusief telefonisch intake interview en maatwerk aanpassingen

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, overzicht, 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.

Coaching on the job

Training	Coaching on the job
Categorie	Call centers
Soort training	Personal training
Duur	1 dag(en)
Investing	€ 1325,- excl. BTW per persoon 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	Personal training
Duur	1 dag(en)
Investing	€ 1325,- excl. BTW voor 1 of 2 personen
Opvolgdag	Niet van toepassing
Doelgroep	Alle medewerkers
Trainingsfocus	Ontwikkelen mindset, aanleren vaardigheden en werkwijze
Interactie	Afhankelijk van de exacte invulling
Opmerking	Inclusief telefonisch intake interview en maatwerkaanpassingen

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