



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
BEDRIJFSWEBSITES ALS ACQUISITIE-, VERKOOP- EN MARKETINGTOOL.....	5
E-MAIL ALS ACQUISITIE-, VERKOOP- EN MARKETINGTOOL.....	7
BEURSTRAINING STANDBEMANNING.....	9
COMMERCIEEL TELEFOONGEBRUIK.....	10
COMMERCIEËLE MINDSET.....	11
KLACHTENBEHANDELING, STRATEGISCH EN OPERATIONEEL.....	12
PRESENTATIEVAARDIGHEDEN.....	14
WEBRESPONSE BEHANDELEN.....	16
KLANTGERICHT EN -VRIENDELIJK COMMUNICEREN.....	17
COACHING ON THE JOB.....	18
MAATWERKTRAINING, IN OVERLEG.....	19

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	€ 0,-
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	€ 2400,-
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, trainingscertificaten 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.

Bedrijfswebsites als acquisitie-, verkoop- en marketingtool

Training	Bedrijfswebsites als acquisitie-, verkoop- en marketingtool
Categorie	Commerciële slagkracht
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	Alle medewerkers
Trainingsfocus	Ontwikkelen mindset, aanleren vaardigheden en werkwijze
Interactie	40% theorie, 30% oefening en 30% eigen praktijk
Opmerking	Inclusief telefonisch intake interview en maatwerk aanpassingen

Veel websites van organisaties zijn weliswaar mooi gemaakt, maar bieden te weinig mogelijkheden om potentiële klanten echt te informeren en vooral ook te laten reageren. Veel bedrijven merken dan ook weinig van spontane webresponse waar verkopers of de marketingafdeling mee aan de slag kunnen. Ace! deed veel onderzoek naar interactie op en via websites, en ontwierp een effectieve training in de toepassing van websites als verkoop- en marketingtool. Want een website kost een aanmerkelijk bedrag, maar wat leverde het tot nu toe op?

Na deze training *bedrijfswebsites als acquisitie-, verkoop- en marketingtool* zijn de deelnemers in staat:

- Om websites commercieel sterk te verbeteren
- Effectieve response van webbezoekers te genereren
- Voldoende webtraffic te genereren

In deze training komen de volgende onderwerpen aan de orde:

- 15 stappen naar een succesvolle website
- Indeling van de eerste pagina (homepage)
- Imago en identiteit
- 4 wetten van internet:
 - Navigatie over de website
 - Websurfers lezen *getrapt*
 - Ontwerp en uitstraling
 - Internet is een pullmedium
- Implementatie van AIVA
- Privacy op het internet
- Tools voor webpromotie
- Viral marketing
- Copywriting voor websites
- Response op websites:
 - Reacties genereren (lage drempel)
 - Prospects genereren (middel drempel)
 - Klanten genereren (hoogdrempelig)
 - Feedback via websites
- Gevonden worden:
 - Link popularity
 - Zoekmachines
 - Portals van derden
 - Eigen portals
- E-mail of spam?
- Nieuwsbrieven
- Succesfactoren voor web- en maildesign
- Fouten in web- en maildesign
- Webterminologie
- Persoonlijk actie- en leerplan

Optioneel:

- 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*: schriftelijke communicatie, samenwerken.
- *Ondernemen*: marktgerichtheid, klantgerichtheid.
- *Analyse en besluitvorming*: probleemanalyse, cognitief en interactief leervermogen, innovatie, creativiteit, visie.

E-mail als acquisitie-, verkoop- en marketingtool

Training	E-mail als acquisitie-, verkoop- en marketingtool
Categorie	Commerciële slagkracht
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	Alle medewerkers
Trainingsfocus	Ontwikkelen mindset, aanleren vaardigheden en werkwijze
Interactie	40% theorie, 30% oefening en 30% eigen praktijk
Opmerking	Inclusief telefonisch intake interview en maatwerk aanpassingen

E-mail is een goedkoop en snel medium om grote aantallen klanten of prospects te bereiken:

- Maar hoe gaat u daar precies mee om?
- Wat kunt u doen met e-mail?
- Hoe gebruikt u dit kostenefficiënte medium met een optimaal resultaat!

In deze training *e-mail als acquisitie-, verkoop- en marketingtool* komen de volgende onderwerpen aan de orde:

- E-mail algemeen:
 - Bezorging binnen een aantal seconden
 - Hoge penetratiegraad bij lage kosten
 - Gepersonaliseerde e-mails
 - Meetbaarheid van resultaat
 - Informele communicatie
- Gebruik van e-mail:
 - Europese telecommunicatiewet 2004 (spam)
 - Brede toepasbaarheid
 - De klantlevenscyclus en de toepasbaarheid van e-mail
 - Effectiviteit van online middelen vergeleken
 - Wat verwacht de klant van e-mailings?
 - Keuze voor push of pull marketing
- E-mailingen in de praktijk:
 - Opzetten van een e-maillijst
 - Opt-in: toestemming om te mailen
 - Opt-out: verwijderen van de verzendlijst
 - Viral marketingtechnieken: member-get-member
 - Uitvoeren van een e-mailing
 - Opmaak van een e-mail
 - Imago en identiteit
- Verschillende verschijningsvormen:
 - Vormen van e-mail voor klantenbinding:
 - Customer Relationship E-mail
 - Corporate newsletter
 - Reminder service
 - Vormen van klantenwerving met e-mail:
 - Reactiemogelijkheden op een e-mail:
 - Hoogdrempelig
 - Laagdrempelig
 - Permission list marketing
 - Sponsored newsletter
 - Sponsored discussion list
 - Advocacy marketing of viral marketing
 - Partner co-marketing
 - Informatie-updates

- Response op e-mailingen:
 - Meetbaarheid
 - Informatievragen
 - Bestellingen
 - Automatische response
 - Verzoeken tot verwijdering
- Kosten en opbrengsten:
 - Kosten vergeleken
 - Opbrengsten gemeten
 - Click through ratio
 - Buy through ratio
- Actieplan implementatie e-mailmarketing
- Persoonlijk actie- en leerplan

Optioneel:

- 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*: schriftelijke communicatie.
- *Ondernemen*: marktgerichtheid, klantgerichtheid.
- *Analyse en besluitvorming*: probleemanalyse, cognitief en interactief leervermogen, innovatie, creativiteit, visie.

Beurstraining standbemanning

Training	Beurstraining standbemanning
Categorie	Commerciële slagkracht
Soort training	Personal training
Duur	1 dag(en)
Investing	€ 1325,- excl. BTW voor 1 of 2 personen
Opvolgdag	Niet noodzakelijk, maar mogelijk indien gewenst
Doelgroep	Alle medewerkers
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 *beurstraining standbemanning* beschikken de deelnemers over:

- Praktische tools met betrekking tot het commercieel functioneren op een beurs
- Essentiële vaardigheden die zij nodig hebben in het communicatieproces met beursbezoekers

In deze training komen de volgende onderwerpen aan de orde:

- De kick off voor de beurs:
 - Organisatie
 - Planning
 - Taakverdeling
- Tijdens de beurs:
 - Een correcte verschijning
 - Een open houding
 - Bezoekers ontvangen
 - Presentatie op beurzen
 - Assertiviteit naar bezoekers
 - Het voeren van een goed beursgesprek:
 - Vragen stellen aan bezoekers
 - Kwalificeren van gesprekspartners
 - Een beslisser, of toch niet...
 - Afsluiten: order, afspraak of...
 - Informatie vastleggen
- Opvolging van de beurs:
 - Kwalificatie van leads
 - Afspraken (laten) maken
 - Verdere opvolging door verkopers of accountmanagers
- Persoonlijk actie- en leerplan

Optioneel:

- 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, mondelinge presentatie, luisteren, assertiviteit, gespreksvaardigheid.
- *Ondernemen*: marktgerichtheid, klantgerichtheid.
- *Motivatie*: initiatief, resultaatgerichtheid, zelfmanagement, organisatieloyaliteit, discipline.
- *Analyse en besluitvorming*: omgevingsbewustzijn, cognitief en interactief leervermogen.

Commercieel telefoongebruik

Training	Commercieel telefoongebruik
Categorie	Commerciële slagkracht
Soort training	Personal training
Duur	1 dag(en)
Investing	€ 1325,- excl. BTW voor 1 of 2 personen
Opvolgdag	Optioneel, 1 dag, € 1125,- excl. BTW
Doelgroep	Alle medewerkers
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 *commercieel telefoongebruik* 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 reactiveren, 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 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 aan te telefoon
- Contactbezwaren
- Actief luisteren en vragen stellen
- Soorten vragen
- Omgaan met bezwaren en weerstand
- Sturing van een gesprek
- Feedback geven
- Actiepunten genereren
- Persoonlijk actie- en leerplan

Optioneel:

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

Commerciële mindset

Training	Commerciële mindset
Categorie	Commerciële slagkracht
Soort training	Personal training
Duur	1 dag(en)
Investing	€ 1325,- excl. BTW voor 1 of 2 personen
Opvolgdag	Niet noodzakelijk, maar mogelijk indien gewenst
Doelgroep	Alle medewerkers
Trainingsfocus	Ontwikkelen mindset, aanleren vaardigheden en werkwijze
Interactie	40% theorie, 30% oefening en 30% eigen praktijk
Opmerking	Inclusief telefonisch intake interview en maatwerk aanpassingen

In deze training *commerciële mindset* wordt, de mindset van de verkopers, de accountmanagers, de marketingmedewerkers en de back office op scherp gezet. Er worden handzame en direct effectieve tools aangereikt om de groei- en verkoopdoelstellingen te behalen. Teamwork in commercieel en resultaatgericht denken over verschillende afdelingen. U investeert één dag, u realiseert een jaar!

In deze training komen de volgende onderwerpen aan de orde:

- Targets en teamwork:
 - Stretchend, meetbaar, haalbaar
 - SMART-principe
 - 4x5 plannen
 - Samenwerken en teamwork
- Acquisitie en new business:
 - Pullacquisitie: permanente acquisitie marketing & accountmanagement
 - Pushacquisitie: direct mail en telefonische acquisitie
 - Stimuleren van prospectreactie
- ABC-analyse in prospects, klanten en offertes:
 - Omzetgroei bij bestaande klanten
 - Cross selling & up selling
 - Verliesgevende klanten
- Prioriteiten stellen en time management
- Prijselasticiteit in omzet en marge
- Kostenbewustzijn
- Commerciële mindset:
 - Balans tussen bedrijfsbelang en het belang van de klant
 - Zelfsturend verkopen
 - Mogelijkheden in plaats van onmogelijkheden
 - Teamwork en groepsdenken
 - Taakvolwassenheid
 - Ambassadeur van je bedrijf
- Marketing en contactmomenten met klanten en prospects
- Persoonlijk actie- en leerplan

Optioneel:

- 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:

- *Ondernemen*: ondernemerschap, marktgerichtheid, klantgerichtheid.
- *Motivatie*: initiatief, organisatieloyaliteit.
- *Analyse en besluitvorming*: organisatiesensitiviteit, omgevingsbewustzijn, cognitief en interactief leervermogen, visie.

Klachtenbehandeling, strategisch en operationeel

Training	Klachtenbehandeling, strategisch en operationeel
Categorie	Commerciële slagkracht
Soort training	Personal training
Duur	1 dag(en)
Investing	€ 1325,- excl. BTW voor 1 of 2 personen
Opvolgdag	Niet noodzakelijk, maar mogelijk indien gewenst
Doelgroep	Alle medewerkers
Trainingsfocus	Ontwikkelen mindset, aanleren vaardigheden en werkwijze
Interactie	40% theorie, 30% oefening en 30% eigen praktijk
Opmerking	Inclusief telefonisch intake interview en maatwerk aanpassingen

Strategie - Klantgerichte organisaties ontdekken steeds meer dat niet zozeer het product of het merk het verschil maakt in de markt. Steeds vaker blijkt de wijze waarop klanten worden bediend bepalend voor klantentevredenheid en -loyaliteit. En dan vooral als de actie bij de klant ligt: bij een vraag, reactie of klacht van een klant. Goed omgaan met klachten van klanten draagt in belangrijke mate bij aan een succesvolle organisatie. Dat geldt zowel voor profit als not for profit organisaties.

Operationeel - Medewerkers hebben soms moeite met het correct behandelen van klachten. Deze training leert stap voor stap aan de hand van duidelijke schema's hoe uw medewerkers klachten het beste kunnen opvangen en afhandelen. Een klacht is voor een bedrijf een leermoment waarop waardevolle feedback gegeven wordt door uw relaties. Ook het herkennen en gebruiken van deze feedback maakt onderdeel uit van deze training.

In deze training *klachtenbehandeling, strategisch en operationeel* komen de volgende onderwerpen aan de orde:

Deel 1 - Strategie

- Noodzaak van klachtenbehandeling
- Faalfactoren:
 - Klachten zijn te eng gedefinieerd
 - Er is toch een klachtenprocedure?
 - Klachten als het probleem zien
 - Sturen op minder klachten
 - Het management weet welke klachten er spelen
 - Keurig alle klachten registreren
 - Klanten die klagen zijn toch niet de belangrijkste klanten
- Integraal klachtenmanagement:
 - Beleid
 - Mentaliteit
 - Processen
 - Communicatie
- Hoe meer klachten hoe beter
- Klachtenmanagement vereist *beter-willen-woorden*
- Klachtenmanagement vereist toegankelijkheid
- Klachtenmanagement is een outside-in proces
- Eerst de klant, dan de klacht
- Zorg zoveel mogelijk voor first call solutions
- Ontwikkelingsstrategie klachtenmanagement:
 - Bewustwording & analyse
 - Formulering beleid
 - Inrichting ideale proces
 - Ontwikkeling cultuur en mentaliteit
 - Monitoring

Deel 2 - Operationele klachtenbehandeling

- Klachten herkennen
- Communicatie van de klager (DAS-model)
- Do - Principes voor klantgerichte reactie op klachten
- Dont - Vooral niet doen
- Het klachtgesprek:
 - Klachten aanvaarden
 - Klachten afwijzen
 - Afhandeling uitstellen
 - Communicatievaardigheden
- De klachtbrief:
 - Klachten aanvaarden
 - Klachten afwijzen
 - Afhandeling uitstellen
 - Schriftelijke communicatie per brief of e-mail
- Het gebruiken van de feedback ter verbetering van de kwaliteit van de onderneming
- Persoonlijk actie- en leerplan

Optioneel:

- 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, schriftelijke communicatie, luisteren, assertiviteit, overtuigingskracht, conflicthantering, confronteren, gespreksvaardigheid.
- *Ondernemen*: klantgerichtheid.
- *Persoonlijkheid*: stressbestendig.
- *Motivatie*: organisatieloyaliteit, integriteit.
- *Analyse en besluitvorming*: probleemanalyse, oordeelsvorming, besluitvaardigheid, organisatiesensitiviteit, cognitief en interactief leervermogen.

Presentatievaardigheden

Training	Presentatievaardigheden
Categorie	Commerciële slagkracht
Soort training	Personal training
Duur	1 dag(en)
Investing	€ 1325,- excl. BTW voor 1 of 2 personen
Opvolgdag	Optioneel, 1 dag, € 1125,- excl. BTW
Doelgroep	Alle medewerkers
Trainingsfocus	Ontwikkelen mindset, aanleren vaardigheden en werkwijze
Interactie	40% theorie, 30% oefening en 30% eigen praktijk
Opmerking	Inclusief telefonisch intake interview en maatwerk aanpassingen

Een idee alleen is niet genoeg, zelfs een juichend businessplan overtuigt niet. Een sterke lobby wil wel helpen, maar uiteindelijk geeft een presentatie vaak de doorslag bij het nemen van beslissingen. De medewerker die zijn plan moet presenteren in het managementteam, de manager die moet presenteren voor de directie, de adviseur of accountmanager die presenteert voor opdrachtgevers, de directeur die sheets vertoont in de Raad van Bestuur: presenteren is van alle rangen en standen.

De vraag wat een presentatie succesvol maakt, wordt al sinds mensenheugenis gesteld. De kunst van de retorica komt al voor bij de Grieken en Romeinen. Retorica (de leer van de welsprekendheid) heeft in Nederland nooit echt kunnen beklijven. Op de basisschool is een spreekbeurt al goed als deze in foutloos Nederlands wordt uitgesproken en in latere opleidingsfasen wordt er nauwelijks meer op gelet. Pas in de vergaderzalen van bedrijven en organisaties borrelt het talent weer op. Of juist niet...

Na deze training *presentatievaardigheden*:

- Zijn deelnemers in staat een presentatie overzichtelijk op te bouwen en in te delen
- Kunnen deelnemers hun presentatie aanpassen aan doel en doelgroep
- Hebben deelnemers inzicht in hoe hun wijze van presenteren overkomt op anderen
- Kunnen deelnemers omgaan met vragen en reacties van het publiek
- Hebben deelnemers technieken geleerd om om te gaan met hun spreekangst of plankenkoorts

In deze training komen de volgende onderwerpen aan de orde:

- SWOT-analyse presentatievaardigheden
- De peilers voor succesvol presenteren:
 - Woordkeus
 - Inhoud
 - Performance
- De voorbereiding:
 - Voorbereiden via de DWARS-methode:
 - Doel van de presentatie
 - Welke tools heb je tot je beschikking
 - Afstemmen op de doelgroep
 - Resultaat dat je wilt bereiken
 - Soort presentatie: informerend, inspirerend, adviserend, verkopend, contracterend, confronterend, et cetera
 - Ontwikkelen van de inhoud via het OSISA-model:
 - Opening: actualiteit, anekdote, metafoor, humor, citaat, stelling
 - Samenvatting van de inhoud
 - Inhoud van de presentatie overbrengen:
 - Feiten en cijfers
 - Verleden, heden en toekomst
 - Voordeel, nadeel en conclusie
 - Probleem, oplossing en conclusie
 - Samenvatting of slot
 - Actie en interactie

- Sheets en de handout zijn 2 verschillende dingen:
 - Sheets: layout en inhoud volgens OSISA:
 - KISS, hou het kort
 - Woorden versus zinnen
 - Afbeeldingen versus tekst
 - Handout: layout en inhoud volgens DWARS
- Anticipatie op interactie en vragen
- Spreken voor een groep: verbale communicatie:
 - Levendig en creatief presenteren
 - IJsbrekers en aandachttrekkers
 - Gebruik van stem, intonatie en spreesnelheid
 - Body-, twijfel-, verklein- en vakwoorden (jargon)
 - Assertief (toe)spreken
 - Omgaan met passiviteit van de groep
 - Omgaan met weerstand van de groep
- Houding voor een groep: non-verbale communicatie en congruentie
- Gebruik van Powerpoint en PC
- Gebruik van tools: beamer, whiteboard, flipover, overheadprojector, audio, video
- Interactie met de toehoorders:
 - Een band creëren met uw publiek
 - Omgaan met reacties en vragen uit het publiek
 - Gewenste interactie met de groep zoeken en vinden
 - Ongewenste interactie met de groep vermijden en neutraliseren
- Demonstreren in een presentatie
- 10 rampscenario's
- Oefening en feedback
- Persoonlijk actie- en leerplan
- Optie: spreekangst, omgaan met spanning en onzekerheid

Optioneel:

- 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 presentatie, luisteren, assertiviteit, overtuigingskracht, gespreksvaardigheid.
- *Persoonlijkheid*: flexibiliteit, durf, stressbestendig.
- *Motivatie*: initiatief, zelfmanagement, discipline.
- *Analyse en besluitvorming*: omgevingsbewustzijn, cognitief en interactief leervermogen, creativiteit.

Webresponse behandelen

Training	Webresponse behandelen
Categorie	Commerciële slagkracht
Soort training	Personal training
Duur	1 dag(en)
Investing	€ 1325,- excl. BTW voor 1 of 2 personen
Opvolgdag	Niet noodzakelijk, maar mogelijk indien gewenst
Doelgroep	Alle medewerkers
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 *webresponse behandelen* zijn de deelnemers in staat om:

- Response op websites correct te beantwoorden
- Businesskansen daarbij te signaleren
- Te zorgen voor de uitvoering en voortgangsbewaking van de opvolging

Inhoud van de training *webresponse behandelen*:

- Hoe komt response binnen:
 - Per e-mailbericht
 - Per e-mailformulier
 - In een database
 - Andere manieren
 - Welke informatie krijg je binnen
 - Welke informatie heb je nodig voor beantwoording
- Soorten response:
 - Algemene of vakinhoudelijke informatieaanvraag
 - Documentatieaanvraag
 - Contactaanvraag
 - Andere responsesoorten
- De opmaak en inhoud van uw response
- Response beantwoorden:
 - Algemene of vakinhoudelijke informatieaanvraag
 - Documentatieaanvraag
 - Contactaanvraag
 - Andere responsesoorten
- De verdere opvolging uitvoeren, delegeren of bewaken
- Commerciële kansen creëren in het opvolgingstraject
- Mogelijke verbeteringen aan de website
- Persoonlijk actie- en leerplan

Optioneel:

- 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*: schriftelijke communicatie.
- *Ondernemen*: klantgerichtheid.
- *Leiding geven*: delegeren, voortgangsbewaking.
- *Analyse en besluitvorming*: cognitief en interactief leervermogen, creativiteit.

Klantgericht en -vriendelijk communiceren

Training	Klantgericht en -vriendelijk communiceren
Categorie	Commerciële slagkracht
Soort training	Personal training
Duur	1 dag(en)
Investing	€ 1325,- excl. BTW voor 1 of 2 personen
Opvolgdag	Niet noodzakelijk, maar mogelijk indien gewenst
Doelgroep	Alle medewerkers en managers
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 *klantgericht en -vriendelijk communiceren* zijn de deelnemers in staat om:

- Relaties op een correcte en prettige manier te woord te staan
- Een juiste balans te vinden tussen het belang van de eigen organisatie en het belang van de klant
- Klachten op de juiste manier te behandelen (optioneel)

Inhoud van de training *trainingsonderwerp*:

- Klantgericht communiceren:
 - Communicatietechnieken
 - Een prettige gesprekspartner zijn
 - Assertiviteit
 - Luisteren, vragen stellen
 - Feedback geven
 - Regulerende vaardigheden
 - Weerstand en bezwaren
 - Klachtenbehandeling (optioneel)
- Klantvriendelijk communiceren:
 - Mindset klantvriendelijkheid:
 - Balans tussen eigen organisatie en de klant
 - Mogelijkheden ipv onmogelijkheden
 - Groepsdenken
 - Zelfsturendheid en taakvolwassenheid
 - Communicatietechnieken
- DAS-gespreksmodel

Optioneel:

- 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, mondelinge presentatie, schriftelijke communicatie, luisteren, samenwerken, onderhandelen, assertiviteit, overtuigingskracht, sociabiliteit, conflicthantering, gespreksvaardigheid.
- *Ondernemen*: klantgerichtheid.
- *Motivatie*: initiatief, discipline.
- *Analyse en besluitvorming*: omgevingsbewustzijn.

Coaching on the job

Training	Coaching on the job
Categorie	Commerciële slagkracht
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	Commerciële slagkracht
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