



## 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
SUCCESSVOLLE ZAKELIJKE COMMUNICATIE = WINST®.....	5
SZC OPTIE 1 - INTERVIEWTECHNIEKEN.....	8
SZC OPTIE 2 - PROBLEEMOPLOSSING.....	10
SZC OPTIE 3 - SLECHT-NIEUWGESPREKKEN.....	11
SZC OPTIE 4 - BEOORDELING EN FUNCTIONEREN.....	12
SZC OPTIE 5 - DISCIPLINEGESPREKKEN.....	13
SZC OPTIE 6 - DISCUSSIEREN.....	14
ASSERTIVITEIT.....	15
EFFECTIEF VERGADEREN.....	17
MEDIATRaining.....	19
ONDERHANDELEN.....	21
PRESENTATIEVAARDIGHEDEN.....	23
KLANTGERICHT EN -VRIENDELIJK COMMUNICEREN.....	25
OMGAAN MET AGRESSIE.....	26
OVERTUIGEN EN BEÏNVLOEDEN.....	27
NEE ZEGGEN.....	29
SCHRIFTELIJKE COMMUNICATIE.....	30
COACHING ON THE JOB.....	32
MAATWERKTRAINING, IN OVERLEG.....	33

## 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<sup>e</sup> cursist deelnemen, de investering blijft gelijk
- 50% tijds winst: personal training vergt de helft van het aantal trainingdagen 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 zaterdag.

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 trainingdagen 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, 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.

**Succesvolle zakelijke communicatie = winst®**

Training	Succesvolle zakelijke communicatie = winst®
Categorie	Communicatievaardigheden
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	Directie, management, medewerkers
Trainingsfocus	Ontwikkelen mindset, aanleren vaardigheden en werkwijze
Interactie	50% theorie en 50% oefening
Opmerking	Inclusief telefonisch intake interview en maatwerk aanpassingen

Communicatie is zo vanzelfsprekend, dat bijna niemand erover nadenkt. Dat wordt anders als men een bepaald doel nastreeft met zakelijke communicatie. In dat geval is communicatie een vaardigheid, een bewust proces. Succesvol en efficiënt communiceren is belangrijk. We gaan er te vaak vanuit dat de communicatie goed loopt, en we onderschatten vaak het verlies in efficiëntie en de toename van kosten die daardoor ontstaan.

Communicatie is succesvol als u het effect oproept dat u beoogde. Dat lijkt simpel, maar in de praktijk lopen we tegen veel zakelijke situaties aan waarin het effect anders is dan we verwachtten en die remmend werken op het realiseren van allerlei doelstellingen:

- U dacht dat u duidelijk was, maar u wordt niet begrepen
- Er wordt niet naar u geluisterd of u roept weerstand op bij anderen
- U durft uw mening niet te geven of anderen vinden u te ongeduldig
- U vindt het moeilijk om *nee* te zeggen

Na deze training:

- Zijn deelnemers zich bewust van hun gespreksdoel en kunnen ze de hierbij passende gespreksopbouw kiezen
- Hebben deelnemers inzicht in welk effect ze oproepen bij anderen en hebben ze inzicht in hun eigen kwaliteiten en valkuilen
- Hebben deelnemers praktische tools die ze helpen gesprekken aangenamer en doeltreffender te laten verlopen
- Brengen deelnemers hun mening goed naar voren, kunnen deelnemers beter luisteren en komen deelnemers *sneller tot de kern*.

De training bestaat uit een basismodule *succesvolle zakelijke communicatie = winst®* en is uit te breiden met een vijftal opties voor specifieke situaties en vaardigheden:

- Szc optie 1 - Interviewtechnieken
- Szc optie 2 - Probleemoplossing (adviesgesprek)
- Szc optie 3 - Slecht-nieuwsgesprekken
- Szc optie 4 - Beoordelings- en functioneringsgesprekken
- Szc optie 5 - Disciplinegesprekken
- Szc optie 6 - Discussiëren
- Voordat de opties 1 tm 6 gevolgd kunnen worden dient eerst de basismodule te zijn afgerond

Naast de basistraining en de optionele modules die daar bij horen, zijn er ook onderwerpen die apart gevolgd kunnen worden:

- Mediatraining
- Presentatietechnieken
- Onderhandelen
- Assertiviteitstraining
- Effectief vergaderen

Binnen het programma communicatietrainingen wordt naast de trainer meestal een trainingsacteur ingezet om de gespreksituaties realistisch uit te beelden (optioneel, niet in de prijs inbegrepen).

Inhoud basismodule *succesvolle zakelijke communicatie = winst* ®:

- Test: uw communicatiestijl
- Luistervaardigheden
  - Misvattingen over luisteren
    - Horen en luisteren zijn hetzelfde
    - Boodschappen hebben een eenduidige betekenis
  - Slechte luistergewoonten
  - Belangrijke luistervaardigheden
    - Aandachtgevend gedrag
    - Vragen stellen
    - Parafrazeren van de inhoud
    - Samenvatten
    - Reflecteren van gevoelens
- Regulerende vaardigheden
  - Gespreksopening en vaststellen doelen
  - Terugkoppeling naar (begin)doelen
  - Situatie verduidelijken
  - Hardop denken
  - Afsluiten van een gesprek
- Zendervaardigheden
  - Feitelijke informatie geven
    - Een ordelijke structuur
    - Een eenvoudige stijl
    - Bekende woorden en duidelijke formuleringen
    - Bondigheid en aantrekkelijkheid van informatie
    - Regels bij informatie geven
  - Uiting geven aan persoonlijke gedachten en gevoelens
    - Problemen bij uiting van persoonlijke gevoelens
    - Richtlijnen bij uiting van persoonlijke gevoelens
  - Assertieve vaardigheden
    - Assertiviteit, subassertiviteit en agressiviteit
    - Samenhang gedrag, gedachten en gevoelens
    - Ontstaan van assertief gedrag
    - Verzoeken doen en opdrachten geven
    - Reageren op een verzoek of opdracht
  - Feedback geven, reageren op feedback
  - Bezwaar maken, kritiek geven en reageren op kritiek
    - Bezwaar maken
    - Reageren op bezwaren
    - Kritiek geven
    - Reageren op kritiek
- 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, schriftelijke communicatie, luisteren, sensitiviteit, overwicht, samenwerken, onderhandelen, assertiviteit, overtuigingskracht, sociabiliteit, conflicthantering, confronteren, gespreksvaardigheid.
- *Leiding geven*: mensgericht leidinggeven.
- *Persoonlijkheid*: flexibiliteit, durf, stressbestendig, vasthoudendheid.
- *Motivatie*: resultaatgerichtheid, zelfmanagement.
- *Analyse en besluitvorming*: oordeelsvorming, accuratesse, besluitvaardigheid, omgevingsbewustzijn, cognitief en interactief leervermogen, creativiteit.





**Szc optie 1 - Interviewtechnieken**

Training	Szc optie 1 - Interviewtechnieken
Categorie	Communicatievaardigheden
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	Directie, management, medewerkers
Trainingsfocus	Ontwikkelen mindset, aanleren vaardigheden en werkwijze
Interactie	50% theorie en 50% oefening
Opmerking	Inclusief telefonisch intake interview en maatwerkaanpassingen

Deze training is een optie op de basis communicatietraining *succesvolle zakelijke communicatie = winst*®. Voordat deze module gevolgd kan worden moet eerst het basisprogramma afgerond zijn. Binnen communicatietrainingen wordt naast de trainer desgewenst een trainingsacteur ingezet om de gespreksituaties realistisch uit te beelden (optioneel, niet in de prijs inbegrepen).

Inhoud *szc optie 1 - interviewtechnieken*:

- Soorten interviews en interviewsituaties:
  - Confronterend
  - Portretterend
  - Informatief
  - Gestandaardiseerd
- Gestructureerde interviews
- Half gestructureerde interviews
- Gespreksmodel
- Kwaliteit van basisvaardigheden:
  - Vraagtechniek
  - Luisteren
  - Gesprekssturing
  - Feedback geven
- Timing en focus
- Bijzondere aspecten:
  - Doorvragen en focus
  - Tweedelingen
  - Gevaar voor eenzijdigheid
  - Openingsvragen
  - Functionele vragen versus disfunctionele vragen
  - Themagerelateerde vragen
  - Topic jumping
  - Waardeoordelen
  - Vooronderstelling
  - Suggestieve vragen
- Voorbeeldinterviews
- Persoonlijk actie- en leerplan



Optioneel:

- Deze training is desgewenst uit te breiden met delen van de veel gedetailleerdere *mediatraining*
- 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, sensitiviteit, overwicht, samenwerken, onderhandelen, assertiviteit, overtuigingskracht, sociabiliteit, conflicthantering, confronteren, gespreksvaardigheid.
- *Leiding geven*: mensgericht leidinggeven.
- *Persoonlijkheid*: flexibiliteit, durf, stressbestendig, vasthoudendheid.
- *Motivatie*: resultaatgerichtheid, zelfmanagement.
- *Analyse en besluitvorming*: oordeelsvorming, accuratesse, besluitvaardigheid, omgevingsbewustzijn, cognitief en interactief leervermogen, creativiteit.

**Szc optie 2 - Probleemoplossing**

Training	Szc optie 2 - Probleemoplossing
Categorie	Communicatievaardigheden
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	Directie, management, medewerkers
Trainingsfocus	Ontwikkelen mindset, aanleren vaardigheden en werkwijze
Interactie	50% theorie en 50% oefening
Opmerking	Inclusief telefonisch intake interview en maatwerkaanpassingen

Deze training is een optie op de basis communicatietraining *succesvolle zakelijke communicatie = winst*®. Voordat deze module gevolgd kan worden moet eerst het basisprogramma afgerond zijn. Binnen communicatietrainingen wordt naast de trainer desgewenst een trainingsacteur ingezet om de gesprekssituaties realistisch uit te beelden (optioneel, niet in de prijs inbegrepen).

Inhoud *szc optie 2 - probleemoplossing (adviesgesprek)*:

- Fasen in een adviesproces
- Model voor afstemmen adviesvraag en -aanbod
  - Typen problemen
  - Rol van de adviseur
  - Verwachtingen van de adviesvrager
  - Contingente en niet-contingente adviessituaties
- Tell-and-sell-methode
- Tell-and-listen-methode
- Twee-kolommengesprek
- Steun bij probleemoplossing en dilemma-counseling
- 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, schriftelijke communicatie, luisteren, sensitiviteit, overzicht, samenwerken, onderhandelen, assertiviteit, overtuigingskracht, sociabiliteit, conflicthantering, confronteren, gespreksvaardigheid.
- *Leiding geven*: mensgericht leidinggeven.
- *Persoonlijkheid*: flexibiliteit, durf, stressbestendig, vasthoudendheid.
- *Motivatie*: resultaatgerichtheid, zelfmanagement.
- *Analyse en besluitvorming*: oordeelsvorming, accuratesse, besluitvaardigheid, omgevingsbewustzijn, cognitief en interactief leervermogen, creativiteit.

**Szc optie 3 - Slecht-nieuwsgesprekken**

Training	Szc optie 3 - Slecht-nieuwsgesprekken
Categorie	Communicatievaardigheden
Soort training	Personal training
Duur	1 dag(en)
Investering	€ 1325,- excl. BTW voor 1 of 2 personen
Opvolgdag	Niet noodzakelijk, maar mogelijk indien gewenst
Doelgroep	Directie, management, medewerkers
Trainingsfocus	Ontwikkelen mindset, aanleren vaardigheden en werkwijze
Interactie	50% theorie en 50% oefening
Opmerking	Inclusief telefonisch intake interview en maatwerk aanpassingen

Deze training is een optie op de basis communicatietraining *succesvolle zakelijke communicatie = winst*®. Voordat deze module gevolgd kan worden moet eerst het basisprogramma afgerond zijn. Binnen communicatietrainingen wordt naast de trainer desgewenst een trainingsacteur ingezet om de gesprekssituaties realistisch uit te beelden (optioneel, niet in de prijs inbegrepen).

Inhoud *szc optie 3 - slecht-nieuwsgesprekken*:

- Voorbereidingsfase
- Fase 1: Het brengen van slecht nieuws
  - Breng slecht nieuws zo snel mogelijk
  - Vermijdingsgedrag
- Fase 2: Omgaan met de reactie
  - Emoties
  - Reactiepatronen
  - Omgaan met reacties
- Fase 3: Zoeken naar een oplossing
- 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, schriftelijke communicatie, luisteren, sensitiviteit, overzicht, samenwerken, onderhandelen, assertiviteit, overtuigingskracht, sociabiliteit, conflicthantering, confronteren, gespreksvaardigheid.
- *Leiding geven*: mensgericht leidinggeven.
- *Persoonlijkheid*: flexibiliteit, durf, stressbestendig, vasthoudendheid.
- *Motivatie*: resultaatgerichtheid, zelfmanagement.
- *Analyse en besluitvorming*: oordeelsvorming, accuratesse, besluitvaardigheid, omgevingsbewustzijn, cognitief en interactief leervermogen, creativiteit.

**Szc optie 4 - Beoordeling en functioneren**

Training	Szc optie 4 - Beoordeling en functioneren
Categorie	Communicatievaardigheden
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	Directie, management, medewerkers
Trainingsfocus	Ontwikkelen mindset, aanleren vaardigheden en werkwijze
Interactie	50% theorie en 50% oefening
Opmerking	Inclusief telefonisch intake interview en maatwerk aanpassingen

Deze training is een optie op de basis communicatietraining *succesvolle zakelijke communicatie = winst*®. Voordat deze module gevolgd kan worden moet eerst het basisprogramma afgerond zijn. Binnen communicatietrainingen wordt naast de trainer desgewenst een trainingsacteur ingezet om de gespreksituaties realistisch uit te beelden (optioneel, niet in de prijs inbegrepen).

Inhoud *szc optie 4 - beoordelings- en functioneringsgesprekken*:

- Het verschil tussen beoordelings- en functioneringsgesprekken
- Gespreksvoorbereiding
- Beoordelingsgesprek
  - Hoe komt het oordeel tot stand
  - Beïnvloedende en verstorende aspecten
  - Vermijden beoordelingsfouten
  - Gespreksmodel
- Functioneringsgesprekken
  - Situering
  - Voorwaarden en voorbereiding
  - Fasering van het gesprek
- 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, schriftelijke communicatie, luisteren, sensitiviteit, overwicht, samenwerken, onderhandelen, assertiviteit, overtuigingskracht, sociabiliteit, conflicthantering, confronteren, gespreksvaardigheid.
- *Leiding geven*: mensgericht leidinggeven.
- *Persoonlijkheid*: flexibiliteit, durf, stressbestendig, vasthoudendheid.
- *Motivatie*: resultaatgerichtheid, zelfmanagement.
- *Analyse en besluitvorming*: oordeelsvorming, accuratesse, besluitvaardigheid, omgevingsbewustzijn, cognitief en interactief leervermogen, creativiteit.

**Szc optie 5 - Disciplinegesprekken**

Training	Szc optie 5 - Disciplinegesprekken
Categorie	Communicatievaardigheden
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	Directie, management, medewerkers
Trainingsfocus	Ontwikkelen mindset, aanleren vaardigheden en werkwijze
Interactie	50% theorie en 50% oefening
Opmerking	Inclusief telefonisch intake interview en maatwerk aanpassingen

Deze training is een optie op de basis communicatietraining *succesvolle zakelijke communicatie = winst*®. Voordat deze module gevolgd kan worden moet eerst het basisprogramma afgerond zijn. Binnen communicatietrainingen wordt naast de trainer desgewenst een trainingsacteur ingezet om de gesprekssituaties realistisch uit te beelden (optioneel, niet in de prijs inbegrepen).

Inhoud: *szc optie 5 - disciplinegesprekken*

- Voorbereiding
- Juridische methode: straffen
- Huberman methode: progressieve consequenties
- Human relations-benadering
- Belonen in plaats van straffen
- Integratie van de benaderingen
- Effectief corrigeren
- 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, schriftelijke communicatie, luisteren, sensitiviteit, overzicht, samenwerken, onderhandelen, assertiviteit, overtuigingskracht, sociabiliteit, conflicthantering, confronteren, gespreksvaardigheid.
- *Leiding geven*: mensgericht leidinggeven.
- *Persoonlijkheid*: flexibiliteit, durf, stressbestendig, vasthoudendheid.
- *Motivatie*: resultaatgerichtheid, zelfmanagement.
- *Analyse en besluitvorming*: oordeelsvorming, accuratesse, besluitvaardigheid, omgevingsbewustzijn, cognitief en interactief leervermogen, creativiteit.

**Szc optie 6 - Discussieren**

Training	Szc optie 6 - Discussieren
Categorie	Communicatievaardigheden
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	50% theorie en 50% oefening
Opmerking	Inclusief telefonisch intake interview en maatwerk aanpassingen

Deze training is een optie op de basis communicatietraining succesvolle zakelijke communicatie = winst ®. Voordat deze module gevolgd kan worden moet eerst het basisprogramma afgerond zijn. Binnen communicatietrainingen wordt naast de trainer desgewenst een trainingsacteur ingezet om de gespreksituaties realistisch uit te beelden (optioneel, niet in de prijs inbegrepen).

Inhoud: szc optie 6 - discussiëren

- Wat is discussiëren?
- Een discussie kun je oplossen of beslechten
- Soorten discussies
- Fases in een discussie:
  - De confrontatie
  - De opening
  - De argumentatie
  - De afsluiting
- Spelregels voor een goede discussie
- Tips bij het discussiëren
- Ondersteunende competenties bij het discussiëren
- 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, schriftelijke communicatie, luisteren, sensitiviteit, overzicht, samenwerken, onderhandelen, assertiviteit, overtuigingskracht, sociabiliteit, conflicthantering, confronteren, gespreksvaardigheid.
- Leiding geven: mensgericht leidinggeven.
- Persoonlijkheid: flexibiliteit, durf, stressbestendig, vasthoudendheid.
- Motivatie: resultaatgerichtheid, zelfmanagement.
- Analyse en besluitvorming: oordeelsvorming, accuratesse, besluitvaardigheid, omgevingsbewustzijn, cognitief en interactief leervermogen, creativiteit.

**Assertiviteit**

Training	Assertiviteit
Categorie	Communicatievaardigheden
Soort training	Personal training
Duur	1 dag(en)
Investing	€ 1325,- excl. BTW voor 1 of 2 personen
Opvolgdag	Vast onderdeel van het programma, 1 opvolgdag na 2-3 maanden, € 1125,- excl. BTW
Doelgroep	Directie, management, medewerkers
Trainingsfocus	Ontwikkelen mindset, aanleren vaardigheden en werkwijze
Interactie	50% theorie en 50% oefening
Opmerking	Inclusief telefonisch intake interview en maatwerk aanpassingen

Na deze *assertiviteitstraining*:

- Brengen deelnemers hun mening goed naar voren, kunnen deelnemers beter luisteren en komen deelnemers *sneller tot de kern*
- Hebben deelnemers meer begrip voor het standpunt van anderen zonder hun eigen belang te verwaarlozen
- Hebben deelnemers praktische tools die ze helpen gesprekken aangenamer en doeltreffender te laten verlopen

In deze training komen de volgende onderwerpen aan de orde:

- Test: assertiviteit
- Assertief: het midden tussen passief (subassertief) en agressief
- Oorzaken van passiviteit of agressiviteit zijn irrationele denkpatronen
- Irrationele denkpatronen omzetten naar rationele gedachten
- Afstemmen op de ander:
  - Qua communicatie en qua leidmotieven
  - Relationele afstemming en inhoudelijke afstemming
- Assertief gedrag:
  - Samenhang gedrag, gedachten en gevoelens
  - Ontstaan van assertief gedrag
  - Verzoeken doen en opdrachten geven
  - Reageren op een verzoek of opdracht
- Test: uw communicatiestijl
- Assertief communiceren volgens WOCL®:
  - Wat wil je zeggen
  - Opstapje
  - Communiceren
  - Luisteren en reageren
- Assertieve communicatievaardigheden:
  - Luistervaardigheden:
    - Aandachtgevend gedrag, actief luisteren
    - Vragen stellen
    - Parafaseren van de inhoud
    - Reflecteren van gevoelens
  - Spreekvaardigheden:
    - Feitelijke informatie geven
      - Een ordelijke structuur en een eenvoudige stijl
      - Bekende woorden en duidelijke formuleringen
      - Bondigheid en aantrekkelijkheid van informatie
      - Regels bij informatie geven
    - Uiting geven aan persoonlijke gedachten en gevoelens
    - NEE zeggen
    - Feedback geven
    - Feedforward
    - Bezwaar maken, kritiek geven en reageren op kritiek
      - Bezwaar maken en reageren op bezwaren
      - Kritiek geven en reageren op kritiek



- o Gesprekssturing:
  - Terugkoppeling naar (begin)doelen
  - Situatie verduidelijken, metacommunicatie
  - Hardop denken
  - Afsluiten van een gesprek
- 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, schriftelijke communicatie, luisteren, sensitiviteit, overzicht, samenwerken, onderhandelen, assertiviteit, overtuigingskracht, sociabiliteit, conflicthantering, confronteren, gespreksvaardigheid.
- *Leiding geven*: mensgericht leidinggeven.
- *Persoonlijkheid*: flexibiliteit, durf, stressbestendig, vasthoudendheid.
- *Motivatie*: resultaatgerichtheid, zelfmanagement.
- *Analyse en besluitvorming*: oordeelsvorming, accuratesse, besluitvaardigheid, omgevingsbewustzijn, cognitief en interactief leervermogen, creativiteit.

**Effectief vergaderen**

Training	Effectief vergaderen
Categorie	Communicatievaardigheden
Soort training	Personal training
Duur	1 dag(en)
Investering	€ 1325,- excl. BTW voor 1 of 2 personen
Opvolgdag	Niet noodzakelijk, maar mogelijk indien gewenst
Doelgroep	Directie, management, medewerkers
Trainingsfocus	Ontwikkelen mindset, aanleren vaardigheden en werkwijze
Interactie	50% theorie en 50% oefening
Opmerking	Inclusief telefonisch intake interview en maatwerk aanpassingen

Na de training *effectief vergaderen* verlopen uw vergaderingen efficiënter. Want in de training wordt niet alleen ingegaan op technieken die vergaderingen effectiever maken en inzicht verwerven in eigen communicatie en die van anderen. Maar er wordt ook ingegaan op de vergadercultuur, en op mogelijkheden om deze desgewenst te veranderen. Zo wordt de theorie onmiddellijk verbonden met de praktijk, wat de training zeer effectief maakt.

In deze training komen de volgende onderwerpen aan de orde:

- Test: uw communicatiestijl
- Basiscommunicatietechnieken vergaderen:
  - DAS-model
  - Actief luisteren
  - Parafaseren en samenvatten
  - Metacommunicatie
  - Terugkoppeling naar doelen
  - Referentiekaders
  - Feedback en kritiek
- Vier communicatieniveaus: inhoud, procedure, interactie en emotie
- Vergaderdoel en vergadermodellen:
  - Informatie delen
  - Mening vormen
  - Ideeën ontwikkelen
  - Besluiten nemen
  - Activiteiten plannen
  - Combinaties van modellen
- Verlopen vergaderingen BOB: beeldvorming, oplossing en besluit
- Besluiten nemen in vergaderingen, complexe besluiten nemen
- Oplossingsgerichte vergaderingen
- Rollen in de vergadering: voorzitter, notulist en deelnemer
- Gedrag in vergaderingen:
  - Functioneel vergadergedrag
  - Disfunctioneel vergadergedrag
  - Omgaan met lastig gedrag
  - Inzicht in eigen gedrag
- Time management in vergaderingen
- Tips voor effectief en efficiënt vergaderen
- Analyse van de bestaande vergadercultuur
- Actieplan cultuurverandering
- 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*: luisteren, overzicht, assertiviteit, conflicthantering, confronteren, gespreksvaardigheid.
- *Leiding geven*: mensgericht leidinggeven.
- *Analyse en besluitvorming*: omgevingsbewustzijn, cognitief en interactief leervermogen.

**Mediatraining**

Training	Mediatraining
Categorie	Communicatievaardigheden
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	Directie, management, medewerkers
Trainingsfocus	Ontwikkelen mindset, aanleren vaardigheden en werkwijze
Interactie	50% theorie en 50% oefening
Opmerking	Inclusief telefonisch intake interview en maatwerk aanpassingen

Na deze mediatraining zijn de deelnemers in staat om goede interviews te geven of af te nemen (afhankelijk van uw vraagstelling kiezen we voor toepassingsmodule interviews geven of interviews afnemen), waarin hun doelen duidelijk naar voren komen. Daarnaast zijn de deelnemers prima in staat om adequaat om te gaan met onverwachte en/of ongeplande interviews en mediavragen.

In deze training komen de volgende onderwerpen aan de orde:

- Deel 1 - Aspecten van interviews:
  - Soorten interviews en interviewsituaties
  - Gespreksdoel van de interviewer versus het gespreksdoel van de geïnterviewde
  - De gestructureerde antwoordmethode en de complexe antwoordmethode
  - Verschillende antwoordtypen en -situaties:
    - Gesloten antwoord of open antwoord
    - Eerst vraag om verduidelijking
    - Vraag herhalen
    - Feedforward
    - Vraag gewijzigd opnieuw aan jezelf stellen
    - Antwoord toelichten
    - STAR-antwoord of SPIN-antwoord
    - Parafraze van de vraag of parafraze van het antwoord
    - Duidelijk over principes
    - Scheiden feiten en emotie en scheiden vorm en inhoud
    - DIP-vraag, DIM-antwoord
    - Aannames benoemen
    - Metacommunicatie
    - Feedbackantwoord
    - Eerst nadenken
    - Meer informatie nodig
    - Geen antwoord
  - Verschillende vraagtypen en –situaties:
    - Normale vraag
    - Aannames en veronderstellingen van de journalist, suggestieve vragen
    - Suggestieve conclusie van de interviewer, gevolgd door een nieuwe vraag
    - Foutieve conclusie van de interviewer, gevolgd door een nieuwe vraag
    - Invulling of aanvulling van uw antwoord door de interviewer
    - Aanname van de interviewer
    - Incomplete vragen of tijdsdruk
    - Het gedrag van de journalist bevalt u niet of de journalist maakt u belachelijk
    - Journalist twijfelt aan uw integriteit/eerlijkheid
    - Leading the witness, woorden worden in uw mond gelegd
    - U geeft 2 antwoorden, de interviewer gaat slechts door op 1 daarvan
    - De interviewer springt van onderwerp naar onderwerp (topic jumping)
    - Themagerelateerde vragen: valt net buiten het interview maar heeft daarmee wel een relatie

- Valkuilen in de omgang met de media:
  - Gekleurd luisteren
  - Te snel antwoorden
  - Invullen van de vraag
  - Afdwalingen
  - Rechtvaardiging geven
  - Meer valkuilen...
- U denkt sneller dan u kunt spreken
- U denkt sneller als u niet spreekt
- Deel 2 – Stem, houding en gedrag:
  - Bereid de stem voor
  - Let op houding en ademhaling
  - Articuleer duidelijk
  - Spreek niet te zacht of juist te luid
  - Varieer in intonatie
  - Spreek niet te snel of juist te langzaam
  - Houding op camera
- Deel 3 – Communicatievaardigheden bij interviews:
  - Test: uw natuurlijke communicatiestijl
  - Matrix van persoonlijke stijl van communiceren
  - DIM: denken in mogelijkheden, DIP: denken in problemen
  - De feedback regel
  - STAR en SPIN methode
  - Aandachtgevend gedrag, actief luisteren
  - Parafaseren en samenvatten
  - Reflecteren van gevoelens
  - Terugkoppeling naar (begin)doelen
  - Situatie verduidelijken
  - Hardop denken
  - Feitelijke informatie geven
  - Bekende woorden en duidelijke formulering
  - Bondigheid en aantrekkelijkheid van informatie
  - De magie van het getal 3
  - Uiting geven aan persoonlijke gedachten en gevoelens
  - Assertieve vaardigheden
  - Bezwaar maken, reageren op bezwaren
  - Kritiek geven, reageren op kritiek
  - Nee zeggen
- Persoonlijk actie- en leerplan

#### Optioneel:

- Voor de echte specialisten kunnen we delen van de training overtuigen en beïnvloeden toevoegen
- 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, sensitiviteit, overwicht, samenwerken, onderhandelen, assertiviteit, overtuigingskracht, sociabiliteit, conflicthantering, confronteren, gespreksvaardigheid.
- Leiding geven: mensgericht leidinggeven.
- Persoonlijkheid: flexibiliteit, durf, stressbestendig, vasthoudendheid.
- Motivatie: resultaatgerichtheid, zelfmanagement.
- Analyse en besluitvorming: oordeelsvorming, accuratesse, besluitvaardigheid, omgevingsbewustzijn, cognitief en interactief leervermogen, creativiteit.

## Onderhandelen

Training	Onderhandelen
Categorie	Communicatievaardigheden
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	Directie, management, medewerkers
Trainingsfocus	Ontwikkelen mindset, aanleren vaardigheden en werkwijze
Interactie	50% theorie en 50% oefening
Opmerking	Inclusief telefonisch intake interview en maatwerkaanpassingen

Onderhandelen is een spel, zeggen professionals. Daarom is het handig de spelregels te kennen. Want: onderhandelen doe je overal. Op het werk, thuis, in de winkel en in de kroeg. Met je baas, je partner, collega's en wildvreemden. Je kunt er niet omheen. Deze cursus leert je hoe je opkomt voor je belang zonder de relatie met je onderhandelingspartner in gevaar te brengen. We geven je praktische informatie waar je meteen je voordeel mee kunt doen. Onderhandelen een spel? Speel het dan ook maar om de knikkers!

Na de training *onderhandelen* zijn de deelnemers in staat om:

- De uitgangssituaties voor het voeren van onderhandelingen te herkennen.
- Op gestructureerde en professionele wijze allerlei onderhandelingen te voeren.
- Onderhandelingsprincipes, die het realiseren van win-win overeenkomsten maximaliseren, toe te passen.

In deze training komen de volgende onderwerpen aan de orde:

- Test: uw communicatiestijl
- Aspecten van onderhandelen:
  - Inhoud
  - Spelregels
  - Machtsbalans
  - Sfeer en psychologisch inzicht
- Typen onderhandelaars:
  - Calimero
  - Toezichthouder
  - Sprinter
  - Chagrijn
- Einddoel: tot overeenstemming komen
- Uitgangspunt: redelijk, rationeel en realistisch
- Valkuilen bij onderhandelen:
  - Aardig willen zijn
  - Onderschatting
  - Onderste uit de kan
  - Op de man spelen
  - Emotie ipv feiten en cijfers
  - Reageren op truckjes
- Bepalen van de eigen onderhandelingsdoelstellingen
- De onderhandelingstrechter:
  - Meebewegen
  - Tegenbewegen
- Onderhandelingsstrategieën:
  - Verras de ander
  - Neem de tijd
  - Gebruik beperkte bevoegdheid
  - Onderhandel stap voor stap
  - Hou een concessie bij de hand
  - Wees duidelijk over principes
  - Onderhandel verbaal en non-verbaal
  - Wissel van gedrag naar taak (speel de bal)

- Hardere onderhandelingsstrategieën (maar soms handig):
  - Wissel van taak naar gedrag (speel de man)
  - Denken in problemen ipv mogelijkheden
  - Tijdsdruk
  - Alles of niets
  - Verschillen achter blokkades
- Reageren op onderhandelingstrucks
- 10 truckjes zelf toepassen
- Van onderhandelen naar samenwerken
- Voorzichtig zijn met concessies
- Bij voorkeur twee winnaars
- Omgaan met tijdsdruk
- Zacht voor de mensen, hard voor de problemen
- Checklist bekwaam onderhandelen
- Onderhandelingsniveaus
- DAS-communicatiemodel
- Communicatievaardigheden
- Persoonlijk actie- en leerplan

Deze training kan in een aantal verschillende praktijkvarianten uitgevoerd worden:

- Commercieel onderhandelen met klanten of leveranciers
- Niet-commerciële onderhandelingen
- Onderhandelen binnen de eigen organisatie
- Bedrijfspolitieke onderhandelingen

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, samenwerken, onderhandelen, overtuigingskracht, conflicthantering, gespreksvaardigheid.
- *Ondernemen*: ondernemerschap, klantgerichtheid.
- *Leiding geven*: plannen en organiseren, voortgangsbewaking.
- *Motivatie*: resultaatgerichtheid, zelfmanagement.
- *Analyse en besluitvorming*: probleemanalyse, omgevingsbewustzijn, cognitief en interactief leervermogen.



## Presentatievaardigheden

Training	Presentatievaardigheden
Categorie	Communicatievaardigheden
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	Directie, management, medewerkers
Trainingsfocus	Ontwikkelen mindset, aanleren vaardigheden en werkwijze
Interactie	50% theorie en 50% oefening
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.

**Klantgericht en -vriendelijk communiceren**

Training	Klantgericht en -vriendelijk communiceren
Categorie	Communicatievaardigheden
Soort training	Personal training
Duur	1 dag(en)
Investering	€ 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.

## Omgaan met agressie

Training	Omgaan met agressie
Categorie	Communicatievaardigheden
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 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 *omgaan met agressie* zijn de deelnemers in staat om:

- Agressie snel te herkennen
- Niet escalierend te communiceren
- De oorzaken van agressie weg te nemen
- Goed te handelen in escalerende situaties

Inhoud van de training *trainingsonderwerp*:

- Omgaan met lichte verbale agressie:
  - Herkennen in een vroeg stadium
  - Communicatietechnieken
  - Eerst de emotie eruit
  - Begrijpen maar niet goedkeuren
  - Uw argumenten
  - Controle (her)nemen
  - Afronden
- Omgaan met ernstige verbale agressie:
  - Herkennen in een vroeg stadium
  - Communicatietechnieken
  - Inschatten van de situatie
  - Contact maken
  - Herkennen van een bedreiging
  - Contact behouden
  - De ommekeer
  - Controle nemen
  - Afronden
- Als verbale agressie escaleert naar een fysiek bedreigende situatie:
  - Zelf oplossen
  - Hulp vragen
  - Politie of beveiliging inschakelen

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, sensitiviteit, overzicht, samenwerken, onderhandelen, assertiviteit, overtuigingskracht, sociabiliteit, conflicthantering, gespreksvaardigheid.
- *Ondernemen*: klantgerichtheid.
- *Persoonlijkheid*: stressbestendig,
- *Analyse en besluitvorming*: oordeelsvorming, besluitvaardigheid, omgevingsbewustzijn.

**Overtuigen en beïnvloeden**

Training	Overtuigen en beïnvloeden
Categorie	Communicatievaardigheden
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	50% theorie en 50% oefening
Opmerking	Inclusief telefonisch intake interview en maatwerk aanpassingen

Omdat mensen in hun werkkring vaak tegengestelde belangen en opvattingen hebben, worden er dagelijks vele pogingen ondernomen om mensen te overtuigen of om hun gedrag te beïnvloeden. Vaak zonder het beoogde resultaat. Anderen veranderen hun mening niet zo snel op basis van uw argumenten. En eigenlijk is dat nog logisch ook. Maar toch wilt u dingen bereiken...

Zowel beïnvloeden als overtuigen heeft te maken met opzettelijke verandering, maar ze zijn verschillend omdat overtuigen communicatie vereist (verbale en non-verbale boodschappen) en attitudeverandering beoogt. Beïnvloeding kan daarentegen plaatsvinden zonder communicatie en gedragsverandering (externe verandering) teweegbrengen zonder attitudeverandering (interne verandering).

Na de training *overtuigen en beïnvloeden* zijn de deelnemers in staat om:

- Te begrijpen waarom overtuigen met argumenten vaak weinig effectief is
- Anderen beter en gemakkelijker te overtuigen door attitudeverandering te bewerkstelligen
- Gedrag van anderen positief en niet-dwingend te beïnvloeden

Inhoud van de training *overtuigen en beïnvloeden*:

- Eerst weten hoe mensen communiceren
- Eerst weten hoe mensen redeneren
- Deel 1 – Overtuigen:
  - Goed argumenteren
  - Overtuigingsstijlen
  - Overtuig ook non-verbaal
  - Argumenten doorvertalen
  - Sandwichtechniek
  - Oplossingsgericht overtuigen dim en dip
  - Overtuigen bij weerstand tegen verandering
  - Draagvlak creëren
  - Attitudes sturen gedrag
  - Overtuigen met twee verwerkingsprocessen
- Deel 2 – Beïnvloeden
- De beïnvloedingsstrategieën van het dagelijks leven:
  - Vergelijking. Als anderen het doen, dan doe jij het ook.
  - Sympathie. Als je de bron aardig vindt, doe je wat er gevraagd wordt.
  - Autoriteit. Als de bron een autoriteit is, kun je hem geloven.
  - Wederkerigheid. Als iemand je iets geeft, dan moet je er iets voor teruggeven.
  - Commitment/consistentie. Als je een standpunt inneemt, moet je consistent zijn.
  - Schaarste. Als het schaars is, is het goed.
- Opeenvolgende verzoeken
  - Hoe opeenvolgende verzoeken worden gedaan
  - De effectiviteit van de tweestappenmethode
  - Waarom werkt de tweestappenmethode?
- Het transtheoretische model
  - Fase 1. Precontemplatie: wat?
  - Fase 2. Contemplatie: o, zo!
  - Fase 3. Preparatie: wat heb ik nodig?
  - Fase 4. Actie: kijken of het lukt.
  - Fase 5. Behoud: doe het steeds.

- Attributietheorie
- Consistentie
  - Stap 1: mensen verwachten consistentie.
  - Stap 2: inconsistenties veroorzaken een toestand van dissonantie.
  - Stap 3: dissonantie maakt dat we consistentie herstellen.
- Resistentietheorie
- Sociale-beoordelingstheorie
  - 1. Werk in het acceptatiegebied en vermijd het verwerpinggebied.
  - 2. Verwacht verandering in kleine stappen over een langere periode.
  - 3. Pas op voor betrokkenheid.
- Weerstand
  - Stap 1. Mensen zien een oneerlijke beperking in hun handelen.
  - Stap 2. Een toestand van weerstand wordt geactiveerd.
  - Stap 3. De persoon moet handelen om de weerstand op te heffen.
- Eigenschappen van de boodschap
  - De intentie om te overtuigen onthullen
  - Structuur van een boodschap
  - Voorbeelden versus statistische gegevens
  - Meerdere kanten van een boodschap
  - Herhaling en redundantie
  - Retorische vragen
  - Een beroep op angst
  - Bewijsvoering
- Klassieke conditionering
- Bekrachtigingstheorie
- De theorie van model-leren
- Deel 3 – Communicatievaardigheden bij overtuigen en beïnvloeden

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, sensitiviteit, overzicht, samenwerken, onderhandelen, assertiviteit, overtuigingskracht, sociabiliteit, conflicthantering, confronteren, gespreksvaardigheid.
- Persoonlijkheid: aanpassingsvermogen, flexibiliteit, onafhankelijkheid, vasthoudendheid.
- Motivatie: resultaatgerichtheid, zelfontwikkeling, zelfmanagement, organisatieloyaliteit, integriteit, discipline.
- Analyse en besluitvorming: probleemanalyse, oordeelsvorming, accuratesse, besluitvaardigheid, organisatiesensitiviteit, omgevingsbewustzijn, cognitief en interactief leervermogen, innovatie, creativiteit, visie.

## Nee zeggen

Training	Nee zeggen
Categorie	Communicatievaardigheden
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

Nee zeggen is vaak moeilijk. In deze training leer je meer over hoe dat komt en vooral wat je eraan kunt doen. Als je eenmaal goed 'nee' kunt zeggen is dat niet alleen voor jezelf heel prettig maar ook voor anderen zoals collega's en leidinggevenden.

Inhoud van de training *nee zeggen*:

- Test: uw communicatiestijl
- Nee zeggen: luisteren naar jezelf
- Nee zeggen is niet makkelijk:
  - Je wilt het de ander naar de zin maken
  - Je wilt de ander niet kwetsen
  - De ander is de baas
  - Er komt ruzie van
  - Het voelt niet goed
- Opvoeding of beleefdheid
- Assertiviteit:
  - Zelfrespect
  - Versterk je positie door assertief gedrag
  - Wat is assertiviteit?
  - Subassertief gedrag
- Weet wat je wilt:
  - Wat wil je zelf?
  - Wanneer moet je nee zeggen?
- Weigeren: hoe zeg je nee:
  - Draai er niet om heen
  - Geef een toelichting
  - Hou vol
  - Je kunt nog terug
  - Lichaamstaal
- Leer nee zeggen
- 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, sensitiviteit, overzicht, samenwerken, onderhandelen, assertiviteit, overtuigingskracht, sociabiliteit, conflicthantering, confronteren, gespreksvaardigheid.
- *Persoonlijkheid*: aanpassingsvermogen, flexibiliteit, durf, stressbestendig, onafhankelijkheid, vasthoudendheid.
- *Motivatie*: initiatief, resultaatgerichtheid, zelfontwikkeling, zelfmanagement, organisatieloyaliteit, integriteit, discipline.
- *Analyse en besluitvorming*: besluitvaardigheid, organisatiesensitiviteit, omgevingsbewustzijn, cognitief en interactief leervermogen, visie.



**Schriftelijke communicatie**

Training	Schriftelijke communicatie
Categorie	Communicatievaardigheden
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	Aanleren vaardigheden en werkwijze
Interactie	40% theorie, 30% oefening en 30% eigen praktijk
Opmerking	Inclusief telefonisch intake interview en maatwerk aanpassingen

Inhoud van de training *schriftelijke communicatie*:

- Betoog
  - Wat is een betoog?
  - Voorbeelden van een betoog
  - Hoe bouw je een betoog op:
    - Formuleer je standpunt
    - Zet je argumenten op een rij
    - Rangschik je argumenten in een argumentatiestructuur
    - Schrijf je betoog
    - Lees je betoog kritisch na en verbeter de fouten
  - Een tegenbetoog
- Brief:
  - Wanneer stuur je een brief:
    - Klachtenbrieven
    - Gelegenheidsbrieven
    - Betalingsherinneringen
    - Bevestigingsbrieven
    - Productbrieven
    - Facturen
  - Hoe schrijf je een zakelijke brief?
  - Uit welke onderdelen moet je brief bestaan:
    - Afzender
    - Communicatienummers
    - Geadresseerde
    - Briefgegevens
    - Aanhef
    - Brieftekst
    - Afsluiting
    - Bijlagen
    - Kopieën
  - In welke valkuilen kun je als brieven-schrijver trappen?
- E-mail:
  - Hoe het niet moet:
  - Wanneer stuur je een e-mail?
  - Wat zet je in een e-mail:
    - Opening
    - Bericht
    - Afsluiting
  - Hoe moet je e-mail eruit zien?
  - In welke e-mailvalkuilen kun je trappen?
- Notulen:
  - Welke soorten notulen kun je onderscheiden?
  - Wat moet je doen voordat je begint met schrijven?
  - Hoe schrijf je goede notulen?
  - Uit welke onderdelen moeten je notulen bestaan:
    - De kop
    - De agenda
    - De agendapunten
    - De actielijst
  - Wat moet je na het schrijven doen?

- Rapport:
  - Wat moet je doen voordat je begint met schrijven:
    - Het doel bepalen
    - Je doelgroep verkennen
    - Informatie verzamelen
    - Informatie selecteren en ordenen
    - Nadenken over de lay-out
  - Beginnen met schrijven
  - Hoe schrijf je een rapport?
  - Uit welke onderdelen bestaat je rapport:
    - Het begin van een rapport
    - Omslag
    - Titelpagina
    - Inhoudsopgave
    - Voorwoord
    - Samenvatting
    - Verklarende woordenlijst
    - Symbolenlijst
    - Inleiding
    - Het middengedeelte
    - Conclusies/aanbevelingen
    - Het slotgedeelte van een rapport
    - Bronnenlijst
    - Bijlagen
- 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, overtuigingskracht, sociabiliteit, conflicthantering, confronteren.
- *Leiding geven*: voortgangsbewaking.
- *Motivatie*: initiatief, resultaatgerichtheid, discipline.
- *Analyse en besluitvorming*: probleemanalyse, oordeelsvorming, accuratesse, organisatiesensitiviteit, omgevingsbewustzijn, cognitief en interactief leervermogen, creativiteit, visie.

**Coaching on the job**

Training	Coaching on the job
Categorie	Communicatievaardigheden
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	Communicatievaardigheden
Soort training	Personal training
Duur	1 dag(en)
Investing	€ 1325,- excl. BTW voor 1 of 2 personen
Opvolgdag	Niet van toepassing
Doelgroep	Directie, management, 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