

Sociale vaardigheden

Resultaat

Bent u het visitekaartje van uw organisatie? Loopt het eerste contact dat buitenstaanders met uw werkgever hebben vaak via u? Of heeft u sowieso veel interne en externe contacten? Dan verwacht men van u natuurlijk professioneel gedrag in alle situaties.

Veelal communiceert u op een manier die u in de loop van de jaren heeft aangeleerd. De ervaringen zorgen ervoor dat u zich gedraagt en communiceert op de manier zoals u dat nu doet. "Trial and Error" noemt men dat. Vaak loopt dat goed, maar soms ook niet en is u niet duidelijk waar dat precies aan ligt. Dan kan een training Sociale vaardigheden u een stevig houvast bieden.

Na afloop van de training Sociale vaardigheden zoals Reframe deze aanbiedt, bent u in staat om:

- aan te geven wat het belang van een goede beroepshouding is
- ervoor te zorgen dat u representatief blijft voor uw functie tijdens de uitvoering van uw werk
- helder en duidelijk te communiceren en te rapporteren
- servicegericht te werken
- zowel externe als interne klanten op een correcte wijze aan te spreken
- helder en duidelijk 'huisregels' te communiceren
- op correcte en professionele wijze klachten af te handelen.

Verder heeft u inzicht verkregen in:

- de verschillende processen welke een rol spelen tijdens professionele communicatie
- de eigen wijze van denken en handelen binnen de context communicatie
- verbaal en non-verbaal gedrag
- uw eigen spanningsvolle situaties
- welke fysieke verschijnselen gepaard gaan met stressvolle situaties en op welke wijze u deze onder controle kunt houden
- situatiecontrole door communicatieve vaardigheden
- het aanspreken van "lastige" klanten en collega's
- professioneel versus emotioneel reageren en handelen.

Inhoud

De onderwerpen die tijdens de training Sociale vaardigheden worden behandeld vormen de basis van professioneel omgaan met klanten, collega's en derden.

U krijgt een praktijkgerichte training waarbij we u zoveel mogelijk handvatten geven die direct tijdens uw dagelijkse werkzaamheden toepasbaar zijn. De aangeboden theorie is hierbij ondersteunend.

De onderwerpen die worden behandeld zijn:

beroepshouding / representativiteit

- mondelinge communicatie
- klantbenadering / commercieel gedrag
- klachtafhandeling
- omgaan met stresssituaties.

Voor wie

De training Sociale vaardigheden is bedoeld voor iedereen die klantvriendelijker wil werken en communiceren.

De training Sociale vaardigheden is een door het CCV gecertificeerde opleiding in het kader van de nieuwe Richtlijn vakbekwaamheid en de daaruit voortvloeiende verplichte nascholing voor beroepschauffeurs.

Werkwijze

De training Sociale vaardigheden wordt in-company op maat aangeboden. In een uitgebreid voortraject stellen we samen met de opdrachtgever en de deelnemers de leerdoelen vast. Op basis hiervan wordt een programma op maat ontwikkeld.

De training Sociale vaardigheden kenmerkt zich door een praktijkgerichte, doelgerichte en afwisselende opzet:

- individuele opdrachten en groepsopdrachten
- uitleg van (praktijkgerichte) theorie
- praktijksimulaties met een acteur en video-opnamen
- inbreng van eigen praktijkvoorbeelden
- oefeningen afgestemd op de dagelijkse praktijk.

Een trainingsgroep bestaat uit maximaal 12 deelnemers.

Tarief

Neem [contact](#) op met Reframe voor een vrijblijvende offerte!



ADVIES EN TRAINING

Meutestraat 12 • 5042 XK Tilburg • t: 013-580 15 36 • f: 013-580 25 28 • www.reframe.nl