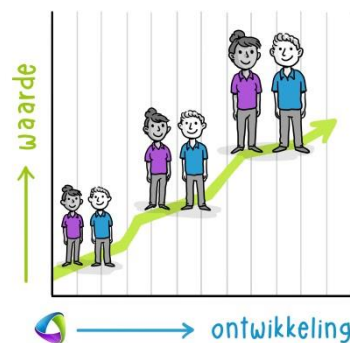


## Training Praktisch Leidinggeven

*Stuur jij medewerkers aan én heb je zelf ook uitvoerende taken?*

Zijn jouw medewerkers goed in hun facilitaire vakgebied en hebben ze meer in hun mars? Deze training is ontwikkeld voor die medewerkers, die gaan werken of werkzaam zijn in de rol van 1<sup>e</sup> medewerker.

Klant, werkgever en collega's hebben verwachtingen van de 1<sup>e</sup> medewerker. Wat zijn die verwachtingen en vooral wat betekent dit voor de medewerker zelf? Deze vraag staat centraal in deze introductietraining. Na deze training heeft de medewerker inzicht in deze (nieuwe) rol, kent de kracht van complimenten, kan feedback geven op een goede wijze en is vaardig in communicatietechnieken zoals luisteren, samenvatten en doorvragen.



### Praktische informatie

Naam training	Training Praktisch Leidinggeven
Doelgroep	Medewerkers die willen doorgroeien of pas doorgegroeid zijn naar functie van 1e medewerker.
Inhoud van de training	<b>6 modules:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Van uitvoering naar coaching</li> <li>• Zo werken we</li> <li>• Complimenten en kritiek</li> <li>• Aanspreken en afspreken</li> <li>• In gesprek met je collega op de werkvloer</li> <li>• Verstand van de klant</li> </ul>
Niveau van de training	MBO1-2
Vooropleiding	De medewerker heeft geen specifieke vooropleiding nodig. Wel is het van belang dat hij/zij direct of indirect leidinggevende is. Daarnaast is de beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift een must.
Lengte van de training	3 dagen van 6 uur
Locatie	Deze training wordt zowel in-company als in een open groep georganiseerd (Amsterdam en Culemborg).
Groepsgrootte	Max. 9 deelnemers
Doelstellingen van de training	De deelnemer kan na de training: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitleggen wat zijn rol is als 1<sup>e</sup> medewerker in zijn organisatie.</li> <li>• Uitleggen wat zijn taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn.</li> <li>• Eigen kwaliteiten en valkuilen benoemen in relatie tot zijn rol.</li> <li>• Met zijn leidinggevende een goede werkrelatie opbouwen en onderhouden.</li> <li>• Aangeven wat zijn voorkeur heeft, mensgericht of taakgericht aansturen.</li> <li>• Met voorbeelden uitleggen hoe hij in de praktijk mens en taak combineert in verschillende situaties.</li> <li>• Effectief werkinstructies geven.</li> <li>• Heldere werkafspraken maken.</li> <li>• Omgaan met verschillende communicatiestijlen.</li> <li>• Uitleggen wat de kracht van complimenten is.</li> </ul>

UL-Team is lid van NRTO (Nederlandse Raad voor Training en Opleiding)

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitleggen hoe je complimenten en kritiek effectief kunt combineren in een gesprek.</li> <li>• Uitleggen in welke situaties het volgens hem nodig is om collega's op de werkvoet aan te spreken op hun gedrag.</li> <li>• Aangeven wat hij wil bereiken met het aanspreken.</li> <li>• De collega aanspreken op concreet gedrag, aangeven wat het effect hiervan op hem is en wat het gewenste gedrag is.</li> <li>• Heldere afspraken maken over het gewenste gedrag.</li> <li>• Herkennen wanneer een collega zich anders dan anders gedraagt (signaleren), met voorbeelden uit zijn eigen praktijk.</li> <li>• Signalen van de collega benoemen en die met hem bespreken.</li> <li>• Door middel van vragen stellen achterhalen wat er met de medewerker aan de hand is.</li> <li>• Medewerker uitdagen om na te denken over zijn eigen probleem/oplossing.</li> <li>• Herkennen wanneer hij de medewerker moet doorverwijzen en ook waarheen.</li> <li>• Heldere afspraken maken met de door de collega's zelf bedachte oplossing.</li> <li>• Uitleggen hoe hij in praktijk een klacht behandelt.</li> <li>• Uitleggen wat goed gaat en waar de knelpunten zitten in het contact met de klant.</li> <li>• Klachten op de juiste manier behandelen.</li> <li>• Zich als gelijkwaardige gesprekspartner naar de klant opstellen.</li> <li>• Uitleggen wat het verband is tussen zijn gedrag en de reactie van anderen.</li> </ul>
<b>Studiebelasting</b>	Per dagdeel training is 1 tot 2 uur nodig voor de voorbereidende opdrachten.
<b>Kosten training</b>	€ 5.700,- groeps prijs in-company
<b>Kwalificaties</b>	N.v.t.
<b>Certificaat</b>	UL-Team certificaat indien minimaal 80% aanwezig
<b>Subsidie</b>	N.v.t.
<b>Studiemateriaal</b>	Lesmap met hand-outs en opdrachten per module
<b>Opmerking</b>	Tijdens de training schrijft de deelnemer een persoonlijk ontwikkelplan, zodat hij/zij hier na de training met zijn/haar leidinggevende een vervolg aan kan geven.