

**OPLEIDINGEN
&
TRAININGEN**

BIBLIOTHEKEN

STUDIO
PR/MAGO
ADVIES & TRAINING

Inhoudsopgave trainingen

Kwaliteitsbesef, klantgerichtheid en samenwerking

Opleiding Dienstenmarketing in de Bibliotheek	2
Opleiding Gastheer/Gastvrouw in de bibliotheek	3
Opleiding Medewerker Klantenservice 'Nieuwe Stijl'	3
Presenting Yourself	4
De uitdaging van zelfservice	5
De strijd tegen Laaggeletterdheid	6
Feedback geven en ontvangen	9
Teamontwikkeling en Feedback	9
Leiding geven/Leiding nemen	10
Brainstormen op innovatie	10
Samenwerken en teamvorming	11
Klachtenbehandeling	12

Jeugd & Jongeren

Groepsontvangsten Voorschoolse periode	13
Groepsontvangsten Basisscholen	14
Groepsontvangsten Voortgezet onderwijs	15
Strijd tegen Laaggeletterdheid VMBO (4You!)	15
Een reis door het rijk van de jeugdbibliotheekwerk	17

Senioren

Een reis door het rijk van de senioren	17
--	----

Vrijwilligers

De deskundige samenwerkingspartner in opleiding	18
---	----

Mystery Guest

19

Coachen

19

Interim projecten

19

Communicatie & Presentatie

Bibliotheekpresentatie en bibliotheekverzorging	20
Doeltreffend presenteren	21

Management

Vrouw & arbeid (over invloed en gedrag op het werk)	22
De allrounder	23

OPLEIDING DIENSTENMARKETING IN DE BIBLIOTHEEK

Omvang: Keuze van 2 tot 10 dagdelen

In deze training is er grote aandacht voor kwaliteit van dienstverlening en marktgerichtheid in bibliotheken. Hoe zetten wij ons huidig dienstverleningsproces om in een verandering van attitude met een effectief resultaat. De kennis en vaardigheden van het dienstverlenende medewerkers worden op scherp gezet en bewustwording van communicatie en presentatie loopt als een rode draad door de training. Men krijgt inzicht in het klantengedrag van nu

Doelgroep en instapniveau:

De training is maatwerk en kan zowel op management niveau als op MBO niveau worden ingezet. Op management niveau is een strategische planning in dienstenmarketing tevens onderdeel van de training. Ook de mogelijkheid bestaat deze training in aangepaste vorm voor uw vrijwillig medewerkers in te zetten.

Resultaat:

Na de training Dienstenmarketing ben je in staat het professionele dienstverleningsproces concreet inhoud te geven. Je hebt aandacht voor je omgeving en kent en herkent consumentengedrag.

Programma:

- Wat is dienstenmarketing?
- Dienstverlening in al haar facetten
- Het dienstverleningsproces en haar trends
- De Dienstverlener, de Dienst en de Consument
- Sales promotie en after-sales diensten
- De omgeving – de kunst van de verleiding in bibliotheken
- De mens - De medewerker
- Dienstenattitude
- Mens en tijd – Vindt u wachten leuk?
- Klantengedrag en verwachting van de klant
- Kwaliteit en kwaliteitperceptie (de waarneming van de klant)
- Klachtenmanagement
- Leveren en ontwikkelen van diensten
- Beleving en betrokkenheid
- Mogelijke knelpunten (intern en extern)
- Kwaliteit, kosten en prijs
- Reclame, persoonlijke verkoop en PR
- Relatiemarketing en vertrouwen
- Feedback
- Het creëren van een cultuur van marktgerichtheid en kwaliteitsbewustzijn
- Doelstellingen
- Samenwerking en teamwork
- Realistische beloften

Certificaat:

Na afloop van de opleiding bestaat de mogelijkheid een Certificaat 'Dienstenmarketing in de bibliotheek' te ontvangen.

**OPLEIDING GASTHEER/GASTVROUW IN DE BIBLIOTHEEK of
OPLEIDING KLANTENSERVICE 'NIEUWE STIJL'**

Omvang: Keuze van 2 tot 10 dagdelen

Wie is de bibliotheekbezoeker van nu? Waarom komen zij naar de bibliotheek? Waar komen zij voor? Zijn zij tevreden over de diensten van de bibliotheek? Hoe kan ik de bibliotheekbezoekers het beste leren kennen om te weten wat zij nodig hebben? Zou je ze beter willen leren kennen? Hoe zou je deze mensen zich welkom laten voelen en adviseren in de mogelijkheden van de bibliotheek? Wil je in de huid van de gast kruipen om hen beter te leren kennen? Dan is voor jou de opleiding tot informatie gastheer/gastvrouw in de bibliotheek de juiste opleiding!

Doelgroep en instapniveau:

Enthousiaste bibliotheekmedewerkers met de ambitie deze nieuwe functie uit te willen dragen tot een professionele gastheer/gastvrouw in de veranderende bibliotheek. Na een intake gesprek wordt een maatprogramma samengesteld op de gewenste situatie voor uw bibliotheek, met als doel professionaliteit en kwaliteit in de bibliotheek van nu te waarborgen. Geschikt voor alle niveaus.

Resultaat:

Als gastheer/gastvrouw ben je het visitekaartje van de bibliotheek. Je ontvangt, begeleidt en adviseert de bibliotheekbezoeker en moet er voor zorgen dat zij met een tevreden gevoel naar huis gaan. Je hebt daar de nodige kennis voor en je weet wat de bibliotheek te bieden heeft aan producten en diensten. Omdat je gastgericht moet zijn, beschik je naast de kennis ook de bibliotheek over sociale- en communicatieve vaardigheden. Je bent in staat groepen mensen te ontvangen en ze professioneel toe te spreken. Je kunt volgens een zelfgemaakt draaiboek professioneel evenementen in de bibliotheek organiseren. Je bent klantgericht en bewust van je kwaliteiten.

Programma:

- Leer jezelf en de bibliotheek kennen
- Leer de bibliotheekbezoeker kennen
- Missie gastheer/gastvrouw
- Van zittende baliefunctie naar proactieve rol op werkvloer
- Professioneel ontvangen en begeleiden
- Basisvaardigheden vraagtechniek en analyse
- Juiste communicatie in woord en beeld (verbaal en non-verbaal)
- De bibliotheek als dienstverlenende organisatie
- Omgaan met weerstand en lastige situaties
- Feedback geven en ontvangen
- Persoonlijke presentatie en zelfvertrouwen
- Spreken voor groepen
- Planmatig werken bij organiseren van evenementen
- Organisatorische en persoonlijke kwaliteiten en valkuilen vertalen naar actieplan

Certificaat:

Na afloop van de opleiding ontvang je een Certificaat Informatie Gastheer/Gastvrouw in de bibliotheek

PRESENTING YOURSELF

De 1^e trainingsdag is voor het totale personeel. Via deze training wordt het startsein gegeven van het bibliotheekvernieuwing traject en met het hele personeel draagvlak gecreëerd om dit traject vorm te geven. In presenting Yourself II en III worden de groepen steeds kleiner voor meer persoonlijke aandacht en effectiviteit.

Presenting Yourself I (hele personeel)

Inhoud:

Wie is uw bibliotheek?

- Corporate image en corporate identity van de bibliotheek
- Het effect van de eerste indruk
- Hoe werkt de menselijke waarneming
- Het in kaart brengen van de bevindingen

Wie bent u als bibliotheekmedewerker en hoe toont u zich?

- Attitude van passief naar actief
- De professionele presentatie
- Communicatie in woord en beeld
- De bibliotheek als dienstverlenende instelling
- Omgaan met weerstand (van klanten/collega's)
- Vertrouwen hebben en geven aan klant in de veranderende organisatie
- 10 x professioneel
- Persoonlijke presentatie en positieve lichaamstaal

De juiste persoonlijke presentatie

- Protocol 'ideale bibliotheekmedewerker nieuwe stijl'
- (persoonlijk)actieplan

Presenting Yourself II (in groepen van maximaal 15 personen)

Na een aantal weken kan een vervolgtraining worden ingezet. Men moet alert blijven en het is belangrijk de kwaliteit waar nodig nog te verbeteren. In deze vervolgtraining peilen we het behaalde resultaat tot nu toe. Daarbij pakken we de verdieping op feedback geven en ontvangen middels een interessante interactieve feedbacksessie om op een positieve wijze kwaliteit in de organisatie te leren waarborgen. Men ontvangt een zelfsturend stappenplan om het geven en ontvangen van feedback te integreren in uw collegiale relaties voor een optimale dienstverlening. Deze training kan worden gegeven in dagdelen van 9.00 tot 12.00 uur of 13.00 tot 16.00 uur in groepen van ca. 15 pers.

Presenting Yourself III (in groepen van maximaal 8 personen)

In deze 3^e training zal de nadruk op persoonlijke presentatie en uiterlijkheden liggen. Zien is geloven voor de klant!

Hierbij kunt u denken aan adviezen over alle non-verbale presentatie mogelijkheden in uw bibliotheek maar bijvoorbeeld ook aan adviezen over persoonlijke kledingstijlen voor medewerkers. Jolande ter Borg is tevens imagotrainer en stylist en kan u op dit gebied dus ook van dienst zijn. Deze trainingen kunnen worden gegeven in dagdelen van 9.00 tot 12.00 uur of 13.00 tot 16.00 uur in groepen van ca. 8 personen.

Jolande ter Borg is vanaf het intakegesprek tot aan de laatste training aanspreekpunt. Bibliotheekmedewerkers kunnen tussentijds gebruik maken van gratis coaching per mail of telefoon.

TRAINING 'DE UITDAGING VAN ZELFSERVICE'

Programma

Omvang: Training in 2 dagdelen voor uw Bibliotheek bij invoering van zelfservice.
Doel: Draagvlak en vertrouwen van medewerkers in hun veranderende rol naar de klant.

Dagdeel 1 (van 9.00 tot 12.00 uur of 9.30 tot 12.30 uur)

Interactief programma voor het hele team met opdrachten in groepen en 1 opdracht tussen de dagdeeltrainingen in.

Uw bibliotheek

- Corporate image en corporate identity van de bibliotheek
- Het effect van de eerste indruk
- Hoe werkt de menselijke waarneming
- Het in kaart brengen van de bevindingen

De professionele weg naar zelfservice

- Attitude van passief naar actief
- Welke attitude aspecten zijn van groot belang bij RFID?
- Communicatie (vraag & antwoord – vraag achter de vraag)
- De bibliotheek als dienstverlenende instelling
- Draagvlak creëren met de drie H's (Hoofd, hart en handen)
- Omgaan met weerstand en veranderingen bij RFID
- Vertrouwen hebben en geven aan klant in de veranderende organisatie
- 10 x professioneel met RFID
- Persoonlijke presentatie en positieve lichaamstaal bij RFID

Groepsopdracht: Casus RFID

De juiste persoonlijke presentatie bij zelfservice

- Protocol 'ideale bibliotheekmedewerker nieuwe stijl'
- (persoonlijk)actieplan
- Opdracht voor dagdeel 2

Dagdeel 2 (van 9.00 tot 12.00 uur of 9.30 tot 12.30 uur)

Aspecten uit dagdeel 1 komen als rode draad terug. In dit dagdeel wordt veel in groepen gewerkt om het inzicht wat zij hebben gekregen in dagdeel 1 vorm te geven.

In dit dagdeel wordt ook vanuit dagdeel 1 ingespeeld op wat er (nog) leeft bij de medewerkers. Onderstaand programma kan dus iets afwijken, indien dat nodig blijkt uit de ervaringen van dagdeel 1.

De professionele zelfservice bibliotheek!

- Bespreken opdracht dagdeel 1
- Inzetten van uw persoonlijke kwaliteiten (Teamopdracht)
- Pro actief communiceren met de klant
- Een klacht, een kans!
- Feedback geven en ontvangen (Teamopdracht)
- Omgaan met emoties van u zelf en van de klant
- Ludieke evaluatie.....

Het boeken van vervolgsessies is mogelijk! Evenals coaching en begeleiding in het hele traject.

DE STRIJD TEGEN LAAGGELETTERDHEID

Voor wie: Front office team en/of specialisten laaggeletterdheid

De strijd tegen laaggeletterdheid

Laaggeletterdheid krijgt de komende jaren veel aandacht. De regering heeft als doel gesteld dat het aantal laaggeletterden in ons land terug wordt gebracht om deze doelgroep beter in de maatschappij te laten functioneren. Bibliotheken wordt gevraagd om deze groep mensen naar de bibliotheek te halen en te begeleiden. Daarvoor is bij provincies en gemeenten vaak subsidiegeld voor beschikbaar.

Dit voorstel is een 'train de laaggeletterdheidstrainer' training en is geschikt voor iedereen die in de bibliotheek met laaggeletterdheid te maken heeft..

Ik zie het als mijn taak de laaggeletterdheid specialist op te leiden als 'infotainer' (mix van informatieverstrekker en entertainer) naar de medewerkers en de diverse doelgroepen. Dat betekent dat je als specialist laaggeletterdheid naast je bibliotheekkennis moet weten waar je persoonlijke kwaliteiten, valkuilen, irritaties en uitdagingen liggen om ook met de verwachte weerstand te kunnen omgaan. Hoe je overkomt op de groep en je zelfverzekerdheid uitstraalt. De doelgroep is vaak een kwetsbaar en kritisch en verdient aparte aandacht ten opzichte van andere doelgroepen van de bibliotheek. Een speciaal plan van aanpak is van groot belang bij het benaderen van deze doelgroep. Heel belangrijk is dat je als bibliotheekmedewerker aan het project en de doelstellingen van de overheid kunt voldoen en positieve publiciteit kan krijgen rond een geweldig project Laaggeletterdheid.

Wanneer we dit project helpen te laten slagen, hebben we een verloren doelgroep weer in 'huis' wat je positie en imago als 'bibliotheek van de toekomst' weer sterker maakt.

De front-office medewerkers zijn van groot belang in het binnenhalen en behouden van deze vaak kwetsbare doelgroep. Om die reden wordt afsluitend een training gevolgd waarin de front-office medewerkers samen met de specialisten 'Laaggeletterdheid' het gezamenlijk belang inzien en daarbij draagvlak hebben om een goed team te vormen in de strijd tegen laaggeletterdheid.

Onderstaande onderwerpen komen aan de orde om het bewustwordingsproces in gang te zetten en de noodzaak van een speciale benadering van deze doelgroepen in te zien waardoor draagvlak ontstaat bij het hele team.

Voorstel 5 modules in 5 dagdeel trainingen, optioneel: module 6 en 7

Module 1 - Wie ben je als Specialist 'laaggeletterdheid'!

- Test 'Heb ik voldoende affiniteit met de doelgroepen?
- Waar liggen in deze taak vooral mijn kwaliteiten?
- Wat is mijn eerste indruk en hoe presenteer ik mezelf naar de groep?
- Mijn expressie en lichaamstaal....
- Heb ik 'spanning' bij het spreken voor groepen?
- Wat zijn mijn drijfveren/doelstellingen en uitdagingen?
- Hoe reageer ik op weerstand en (voor)oordelen?

Module 2 - Ken je doelgroep?

- Wie is de laaggeletterde?
- Hoe maak je laaggeletterden bewust van het doel wat jij als bibliotheek met laaggeletterdheid hebt?
- Wat zijn hun interesse gebieden?
- Hoe verkoop je bibliotheekdiensten aan laaggeletterden?

Module 3 - Hoe houd ik de doelgroep enthousiast!

- Interne Scholing eigen (front office) medewerkers
- Omgaan met weerstand van collega's
- Onderhouden van externe contacten
- Evalueren en bewaken van laaggeletterdheid promotie

Module 4 - Public Relations en laaggeletterdheid

- Het lanceren van project laaggeletterdheid in jouw bibliotheek
- PR naar de diverse doelgroepen
- Jouw (persoonlijke) presentatie naar bovenstaande verschillende doelgroepen met verschillende aanpak
- Hoe prikkel je instanties om werkelijk met laaggeletterden naar de bibliotheek te komen
- Weerstand versus humor

Module 5 - Opstellen en uitvoeren laaggeletterdheid (communicatie)plan

- Missie en visie laaggeletterdheid voor jouw eigen bibliotheekorganisatie
- Invulling van laaggeletterdheid voor jouw eigen bibliotheekorganisatie
- Uitvoeren van laaggeletterdheid voor jouw eigen bibliotheekorganisatie
- Netwerken met laaggeletterdheid
- Evalueren van laaggeletterdheid

Optioneel: Module 6 en 7

Interne scholing voor specialisten Laaggeletterdheid- Frontoffice medewerkers

Wanneer uw specialist 'Laaggeletterdheid' na alle moeite en overtuigingskracht de waarde van de rol van uw bibliotheek voor deze doelgroep heeft kunnen winnen en naar de bibliotheek komt, is het vervolgens van groot belang dat de front office medewerkers weten om te gaan met deze groep.

Het kan bijvoorbeeld zomaar zijn dat uw specialist 'laaggeletterdheid' veel moeite heeft gedaan om de laaggeletterden over de Bibliotheekdrempel te krijgen, maar vervolgens door de front office medewerker als 'lastige groep' of 'niet begrepen klant' wordt gezien waarmee alle moeite voor niets geweest kan zijn en de 'laaggeletterde' niet meer terugkomt.

Onderstaande training heeft als doel front office medewerkers bewust te maken van het belang van het juiste gedrag naar deze doelgroep.

De deelnemers ervaren het effect van hun gedrag in de vorm van casusopdrachten.

Programma: Training van 2 dagdelen (kan ook in 1 trainingsdag worden gegeven)

Dagdeel 1

Algemene kennis over laaggeletterdheid en de doelgroepen

- Wat is laaggeletterdheid en de rol van de bibliotheek?
 - Inleiding op Laaggeletterdheid samen met de doelstelling van de overheid en de verwachte rol van bibliotheken hierbij.
- Welke klant kan laaggeletterd zijn?
 - Inzicht en herkennen van deze doelgroepen
- Inspelen op (lastig)gedrag van deze doelgroep
- Omgaan met eventuele emotie van de laaggeletterde

Dagdeel 2

Persoonlijke inzicht en verdieping op de bovenstaande onderdelen

- Hoe kom je zelf als front office medewerker over bij deze doelgroep?
- Hoe speel je met jouw kwaliteiten het beste in op deze doelgroep?
- Hoe verkoop je bibliotheekdiensten aan laaggeletterden?
- Het bewaken van je kwaliteiten en valkuilen
- Hoe ga je om met irritaties naar deze doelgroep?
- Omgaan met eigen emotie en emotie van de laaggeletterde

Resultaat Specialist Laaggeletterdheid

Na afloop van deze modules is de bibliotheekspecialist 'Laaggeletterdheid' in staat deze doelgroep op een planmatige wijze te benaderen en te informeren. Tevens heeft de bibliotheekspecialist inzicht in de kenmerken van de doelgroep en is hij/zij in staat deze groepen op professionele wijze in de bibliotheek te ontvangen. De bibliotheekspecialist is zich bewust van de kwetsbaarheid van de doelgroep en weet zich representatief te presenteren naar deze doelgroep.

Resultaat voor front office medewerker:

Na deze training is de front office medewerker zich bewust van het belang van de rol van de bibliotheek naar deze doelgroep en heeft de medewerker inzicht in eigen gedrag en weet daardoor beter in te spelen op situaties en gedrag met laaggeletterden en weten de laaggeletterden een warm welkom te geven in de bibliotheek.

FEEDBACK GEVEN EN ONTVANGEN

Omvang: 1 dag of 2 dagdelen
Voor wie: De training is bestemd voor medewerkers of teams die in het kader van bibliotheekvernieuwing hun kwaliteiten en communicatieve vaardigheden willen verbeteren.

Dagdeel 1

- Introductie op Feedback geven en ontvangen
- Inzicht op menselijk gedrag
- Effect van verbale en non-verbale communicatie
- Oefening in het geven van positieve feedback

Dagdeel 2

- Toetsen van ervaring dagdeel 1
- Interessante interactieve feedbacksessie gebaseerd op leervragen uit de groep om op een positieve wijze kwaliteit in de organisatie te waarborgen
- Zelfsturend stappenplan om het geven en ontvangen van feedback te integreren in uw collegiale relaties voor een optimale kwaliteit in dienstverlening

Jolande ter Borg is vanaf het intakegesprek tot na de laatste workshop/training vast aanspreekpunt. Bibliotheken of medewerkers kunnen tussentijds gebruik maken van gratis coaching (telefonisch op 070-3207554 of per e-mail jterborg@primago.nl).

TEAMONTWIKKELING en FEEDBACK

Omvang: 2 dagdelen
Voor wie: De training is bestemd voor teams die in het kader van bibliotheekvernieuwing hun teamkwaliteiten en communicatieve vaardigheden willen verbeteren.

Dagdeel 1

- Introductie teamontwikkeling/feedback
- Inzicht op menselijk gedrag en teambuilding
- Effect van verbale en non-verbale communicatie in vergaderingen
- Teamspel met positieve feedback

Dagdeel 2

- Toetsen van ervaring dagdeel 1
- Interessante interactieve feedbacksessie gebaseerd op leervragen uit het team om op een positieve wijze effectief te kunnen vergaderen en besluiten te kunnen nemen.
- Zelfsturend stappenplan om het geven en ontvangen van feedback te integreren in uw collegiale relaties en efficiënt te vergaderen.

Jolande ter Borg is vanaf het intakegesprek tot na de laatste workshop/training vast aanspreekpunt en bibliotheken of medewerkers kunnen tussentijds gebruik maken van gratis coaching (telefonisch op 070-3207554 of per e-mail jterborg@primago.nl).

LEIDING GEVEN/ LEIDING NEMEN

Omvang: 1 dag met optie tot vervolgdagen
Voor wie: Leidinggevendenden

In deze training bieden wij u een aantal handvatten om uw talenten op een effectieve manier in te zetten. Met minder moeite en meer plezier. Het vereist wel dat u ingeslepen gedrag wil veranderen en meer van uzelf en uw eigen kracht uitgaat.

Om dit te bereiken is het nodig dat u:

- Weet wat u als leider uitstraalt
- Weet wat u als leider wilt uitstralen
- Weet hoe u als leider gezien wordt
- Weet wanneer uw emotie de overhand krijgt
- Weet welk gedrag een allergie bij u oproept
- Weet wat de invloed van uw omgeving is
- Planmatig wilt veranderen

U wordt zich tijdens de training bewuster van uw eigen kracht en ontdekt hoe u op een speelse manier, zonder te forceren, meer resultaat in uw werk kunt boeken. Door het nemen van regie zullen respect en gezag uw deel worden. Doen dus!

PROGRAMMA LEIDING GEVEN/LEIDING NEMEN!

9.30 uur	De 6 manieren van leiding geven/leiding nemen Waarnemen
12.30 uur	Lunch
13.30 uur	Leiding en effectiviteit Persoonlijk actieplan
16.00 uur	Afsluiting

BRAINSTORMEN OP INNOVATIE

Omvang: 1 dagdeel
Voor wie: Management teams
U werkt aan: productinnovatie en teambuilding

Innoveren kan alleen wanneer er bij het hele team draagvlak is om ook werkelijk tot uitvoering te kunnen komen. Samen met het team wordt op ludieke wijze de innovatie voor de organisatie vormgegeven in brainstorm sessies van ca. 3 uur om meer inkomsten te verwerven voor de organisatie.

Programma

- Inleiding van de voorwaarden en 'spelregels'
- Creatieve fase (Met welke producten/diensten kunnen we inkomsten verwerven)
- Kritische fase (Wat is haalbaar?)
- Effectieve fase (Wat betekent het voor de organisatie, het team, de klant en uzelf)
- Actieplan (Concreet maken en doelen stellen)

Alleen met creativiteit kunt u als organisatie overleven!

SAMENWERKEN EN TEAMVORMING

Omvang: 3 dagen
Voor wie: De training is bestemd voor leidinggevenden die in het kader van bibliotheekvernieuwing hun teamkwaliteiten en communicatieve vaardigheden willen verbeteren en bereid zijn te kijken naar het effect van rolverdelingen

Programma:

Dag 1

- Kwaliteitanalyse van uw team
- Het team inzicht geven in persoonlijke kwaliteiten, hoe zet ik mijn kwaliteiten in, hoe bescherm ik mijn valkuilen, waar ligt voor mij de uitdaging! Mogelijkheden voor deze teamsessie zijn: de weg naar verandering met de teamrollen van Belbin in combinatie met de kernkwadranten.
Doel: Elkaar's kwaliteiten ondersteunen en uitbouwen, begrip krijgen voor eigen irritatie en van anderen. Aandragen van oplossingen in plaats van oordelen.
- Feedback geven en ontvangen, hoe doe je dat? (2 x 6 gouden regels)
Doel: op een positieve manier leren zeggen wat men vindt en wat ieders leerpunt is.
Openheid in communicatie, groepsontwikkeling en invloed.
- Protocol gezamenlijk opstellen voor vruchtbare en prettige samenwerking.
Doel: Evaluatie en inventarisatie van het behalen van gewenste situatie. Wat hebben we al bereikt en waar liggen nog aandachtspunten. Uw team eenduidig krijgen in doelstellingen.

Dag 2

Alles van dag 1 zal als rode draad terugkeren in het programma.
Daarnaast komen missie, doelen, taken en rollen aan de orde.
Deelnemers krijgen kaarten met opdrachten om thema's vorm te geven.

Dag 3

Alles van dag 1 en 2 zal als rode draad terugkeren in het programma.
Daarnaast komen aan de orde: Werkafspraken en procedures, Onderlinge verhoudingen.
Deelnemers krijgen kaarten met opdrachten om thema's vorm te geven.
Een afsluitende ludieke evaluatie sessie zal deze 3 daagse training bezegelen.

Jolande ter Borg is vanaf het intakegesprek tot aan de laatste training vast aanspreekpunt en bibliotheken of medewerkers kunnen tussentijds gebruik maken van gratis coaching (telefonisch op 070-3207554 of per e-mail jterborg@primago.nl)

KLACHTENBEHANDELING

Omvang: 1 of 2 dagdelen

Voor wie: alle niveau's

De workshop 'Klachtenbehandeling' geeft op een interactieve manier inzicht dat een 'kleine' klacht niet 'groter' wordt dankzij professioneel optreden in communicatie, zowel verbaal als non-verbaal en uiteindelijk een officiële klacht wellicht kan worden voorkomen.

Vaak is niet de aard van de klacht het probleem, maar vaker nog de wijze waarop de klacht wordt behandeld of afgehandeld geeft aan of de klant het vertrouwen in de organisatie terug krijgt of niet.

Programma

- Introductie klachtenregeling
- Hoe voorkomen we klachten?
- Hoe werkt de menselijke waarneming?
- Waarom is eenduidigheid zo belangrijk?
- Hoe gaat u om met verschillende gedragsaspecten?
- Teamspel – de teams bepalen wat hun sterkste kwaliteiten, maar ook wat de valkuil is in het oplossen/afhandelen van klachten
- Omgaan met weerstand
- De juiste vragen stellen en actief luisteren
- Omgaan met uw eigen spanning
- De klant naar tevredenheid helpen en vertrouwen geven in de organisatie
- Persoonlijk actieplan – iedere deelnemer maakt een persoonlijk actieplan ten aanzien van het versterken van de persoonlijke kwaliteiten en het verbeteren van leerpunten.
- Afsluiting

Resultaat:

De deelnemer krijgt inzicht in gedragsaspecten waardoor men beter kan inspelen op situaties en men klachten kan gaan voorkomen.

Bewustwording ten aanzien van de eigen houding en uitstraling, wat een positief effect heeft op de verbale en non-verbale communicatie.

Men leert feedback geven en ontvangen zonder dat de emoties de overhand krijgen. De klant krijgt het vertrouwen weer terug in de organisatie dankzij uw manier van optreden. Via de teamsessie leert men positief naar zichzelf te kijken en naar andere teams in het oplossen en afhandelen van klachten, dit ook omdat de valkuil bewust wordt benoemd en daardoor weer een uitdaging wordt voor de toekomst!

Eventuele vervolg workshops

De mogelijkheid bestaat om door middel van het persoonlijk actieplan vervolg te geven in de verdieping in het voorkomen of afhandelen van klachten, of ieder team voor zich de verdieping te ervaren door vervolg workshops.

JEUGD & JONGEREN

Het jeugdbibliotheekwerk blijft veelomvattend. Zoveel verschillende benaderingen van doelgroepen vraagt veel inlevingsvermogen. Hierbij bied ik u opleidingen voor de diverse doelgroepen bij Jeugdbibliotheekwerk. De mogelijkheid bestaat onderstaande trainingen te koppelen in een effectief aantal dagdelen.

GROEPSONTVANGSTEN VOORSCHOOLSE PERIODE

Je kunt niet vroeg genoeg beginnen! In deze training ontdekt u de mogelijkheden van het benaderen van baby's en peuters. Ideeën en mogelijkheden worden getoond.

Deze training kan in 2 dagdelen van 3 uur worden gegeven.

Dagdeel 1

Ervaring test

Waar liggen voor jou de belangrijkste kwaliteiten en knelpunten bij het spreken voor groepen

De doelgroepen

Hoe bereik je baby's en peuters?

Hoe spreek je een doelgroep aan die zelf nog niet kan beslissen om naar de bibliotheek te komen?

Hoe verkoop je de bibliotheekdiensten voor baby's en peuters?

De opbouw van het verhaal, het maken van een programma

De inleiding

De verschillende benaderingen voor de diversiteit aan groepen

De kern of romp

De afsluiting

Expressie en lichaamstaal

Oogcontact, lichaamshouding etc.

Het beheersen van spanning

Het bestrijden van hersenspansels en inspelen op weerstand uit de groep

En.... wat trekt u wel en niet aan!

Het effect van uw persoonlijke presentatie

Dagdeel 2

Verdieping dagdeel 1

Proefpresentatie

Feedback

Resultaat

Na afloop van de training is de deelnemer in staat om op professionele wijze de groepen uit het Voorgezet onderwijs te ontvangen en in te spelen op mogelijke situaties die zich kunnen voordoen bij deze doelgroep.

GROEPSONTVANGSTEN BASISCHOLEN

Deze training kan in 2 dagdelen van 3 uur worden gegeven.

Dagdeel 1

Ervaring test

Waar liggen voor jou de belangrijkste kwaliteiten en knelpunten bij het spreken voor groepen

De doelgroepen

Hoe bereik je en prikkel je de docenten en directeur van de school om een bezoek aan de bibliotheek te brengen?

Hoe spreek je de doelgroep aan?

Hoe verkoop je de bibliotheekdiensten aan basisscholen?

De opbouw van het verhaal, het maken van een programma

De inleiding

De verschillende benaderingen voor de diversiteit aan groepen

De kern of romp

De afsluiting

Expressie en lichaamstaal

Oogcontact, lichaamshouding etc.

Het beheersen van spanning

Het bestrijden van hersenspansels en inspelen op weerstand uit de groep

En.... wat trekt u wel en niet aan!

Het effect van uw persoonlijke presentatie

Dagdeel 2

Verdieping dagdeel 1

Proefpresentatie

Feedback

Resultaat

Na afloop van de training is de deelnemer in staat om op professionele wijze de groepen uit het Voorgezet onderwijs te ontvangen en in te spelen op mogelijke situaties die zich kunnen voordoen bij deze doelgroep.

GROEPSONTVANGSTEN VOORTGEZET ONDERWIJS

Deze training kan in 2 dagdelen van 3 uur worden gegeven.

Dagdeel 1

Ervaring test

Waar liggen voor jou de belangrijkste kwaliteiten en knelpunten bij het spreken voor groepen

De doelgroepen

Hoe bereik en prikkel je de docenten om een bezoek te brengen aan de bibliotheek?

Hoe spreek je de doelgroep aan??

Hoe verkoop je de bibliotheekdiensten aan het voortgezet onderwijs?

De opbouw van het verhaal, het maken van een programma

De inleiding

De verschillende benaderingen voor de diversiteit aan groepen

De kern of romp

De afsluiting

Expressie en lichaamstaal

Oogcontact, lichaamshouding etc.

Het beheersen van spanning

Het bestrijden van hersenspinsels en inspelen op weerstand uit de groep

En.... wat trekt u wel en niet aan!

Het effect van uw persoonlijke presentatie

Dagdeel 2

Verdieping dagdeel 1

Proefpresentatie

Feedback

Resultaat

Na afloop van de training is de deelnemer in staat om op professionele wijze de groepen uit het Voorgezet onderwijs te ontvangen en in te spelen op mogelijke situaties die zich kunnen voordoen bij deze doelgroep.

DE STRIJD TEGEN LAAGGELETTERDHEID VMBO - 4YOU!

Bibliotheek Haarlem is de bedenker van het 4You! Project. Dit project heeft als doel om als bibliotheek iets extra's te kunnen betekenen voor de laaggeletterden onder de VMBO leerlingen. Zij hebben een handleiding ontwikkeld om dit project op te kunnen zetten. Deze handleiding is te verkrijgen bij Bibliotheek Haarlem.

Naar aanleiding van deze handleiding is door Studio PRImago een opleiding voor de 4You! Specialist ontwikkeld. Dit is gebeurd in samenwerking met ProBiblio.

Wie is de 4you! Specialist!

- Test 'Heb ik voldoende affiniteit met de doelgroep?
- Waar liggen in deze taak vooral mijn kwaliteiten?
- Wat is mijn eerste indruk en hoe presenteer ik mezelf naar de groep?
- Mijn expressie en lichaamstaal....
- Heb ik 'spanning' bij het spreken voor groepen?
- Wat zijn mijn drijfveren/doelstellingen en uitdagingen?
- Hoe reageer ik op weerstand en (voor)oordelen?

Ken je doelgroep? *

- Hoe maak je jongeren bewust van het doel wat jij met 4you! hebt?
- Wat zijn hun interesse gebieden?
- Hoe verkoop je de bibliotheekdiensten aan VMBO laaggeletterden?
- Wat zijn jongerentrends?
- Wat deed jezelf toen je 16 jaar was?

Hoe houd ik de doelgroep enthousiast!

- Interne Scholing eigen (informatie)medewerkers
- Omgaan met weerstand van collega's
- Onderhouden van externe contacten
- Evalueren en bewaken van 4you! promotie

Public Relations 4you!

- Het lanceren van 4you! project in jouw bibliotheek
- PR naar de diverse doelgroepen: Jongeren, scholen, subsidiegevers, sponsors en eigen collega's
- Jouw (persoonlijke) presentatie naar bovenstaande verschillende doelgroepen met verschillende aanpak
- Hoe prikkel je docenten om werkelijk met de leerlingen naar de bibliotheek te komen
- Weerstand versus humor

Opstellen en uitvoeren 4you! (communicatie)plan

- Missie en visie 4you! voor jouw eigen bibliotheekorganisatie
- Invulling van 4you! voor jouw eigen bibliotheekorganisatie
- Uitvoeren van 4you! voor jouw eigen bibliotheekorganisatie
- Netwerken met 4you!
- Evalueren van 4you!

* Bij deze module is het optioneel mogelijk een gastspreker uit te nodigen van en jongerencommunicatie bureau.

Resultaat

Na afloop van deze modules is de 4you! specialist in staat deze doelgroep op een planmatige wijze te benaderen en te informeren. Tevens heeft de 4you! specialist inzicht in de kenmerken van deze doelgroep en is hij/zij in staat de groepen op professionele wijze in de bibliotheek te ontvangen. De 4You! specialist is zich bewust van de kwetsbaarheid van de doelgroep en weet zich representatief te presenteren naar deze doelgroep.

DE REIS DOOR HET RIJK VAN JEUGDBIBLIOTHEEKWERK

Omvang: 4 dagen
Voor wie: Medewerkers die zich bezighouden met Jeugdbibliotheekwerk en die aan zelfstandigheid, inventiviteit, kwaliteitsbewustzijn, plannen, samenwerking en ondernemingszin willen werken.

Met deze cursus over het werken met Jeugd en Jongeren in uw bibliotheek maakt u een reis door het rijk aan mogelijkheden, nieuwe inzichten en doorbreken van patronen wat betreft het bibliotheekwerk voor de verschillende doelgroepen.

Inhoud

Cursusdag 1	Visie en ontwikkeling Effectief communiceren met diverse doelgroepen binnen jeugdbibliotheekwerk
Cursusdag 2	De jeugdbibliotheek als serieuze samenwerkingspartner Mogelijkheden in aanbod en cultureel ondernemen
Cursusdag 3	Imago verbetering bibliotheek en jeugdbibliothecaris/medewerker
Cursusdag 4	Netwerkbronnen Netwerken Evaluatie

SENIOREN

Vergrijzing van de maatschappij! De snelst groeiende doelgroep van bibliotheekgebruikers verdient aandacht!

DE REIS DOOR HET RIJK VAN SENIOREN

Met deze training over het werken met de Senioren in uw bibliotheek maakt u een reis door het rijk aan mogelijkheden, nieuwe inzichten en doorbreken van patronen wat betreft het bibliotheekwerk voor de doelgroep ouderen/senioren.

Omvang: 1 dag
Voor wie: Medewerkers die zich bezighouden met ouderen /senioren en zelfstandig, inventief en kwaliteitsbewust willen werken.

Inhoud

Seniorenwerk en doelgroepen

Wat is het beleid, de visie en de ontwikkeling?
Het bepalen van doelgroepen voor uw senioren in de bibliotheek
Benaderen van de actieve senior en creëren van mogelijkheden!

Dienstverlening

De bibliotheek is er ook voor ouderen die zich eenzaam voelen!
Effectieve dienstverlening

Projecten

Senioren Communicatieplan
Presentatie- en promotie plan ten aanzien van de senioren in uw bibliotheek

VRIJWILLIGERS – DE DESKUNDIGE SAMENWERKINGSPARTNER

In nog veel bibliotheken is het werken met vrijwilligers niet weg te denken. Inmiddels is hard gewerkt om een nieuwe benadering van het vrijwilligers beleid te vinden. De VOB heeft in augustus 2008 een nieuwe benadering gepresenteerd wat tegelijk weer invloed heeft op het vrijwilligersbeleid in uw bibliotheek. Zij worden nu deskundig partner op het gebied van cultureel en maatschappelijk werk genoemd. Onderstaande training is nieuw in het aanbod en kan samen met de andere programma's uit deze gids worden samengesteld. Overige trainingen kunnen uiteraard ook voor vrijwilligers worden samengesteld. De opleiding 'Gastheer/gastvrouw in de bibliotheek' is ook al veel voor vrijwilligers ingezet.

SAMENWERKINGSPARTNERS (SWP'er) IN OPLEIDING

De nieuwe term voor vrijwilliger is 'Samenwerkingspartner'. Deze opleiding is voor de 'samenwerkingspartners van uw bibliotheek en zij worden in deze training opgeleid als gewaardeerd deskundig partner op het gebied van cultuur en maatschappij. Na een vrijblijvend intake gesprek wordt de situatie in uw bibliotheek besproken samen met de doelstellingen van de training. Aan de hand daarvan wordt een maatwerkprogramma voor u samengesteld.

In deze training krijgt de SWP'er sowieso inzicht in zijn/haar taak en weet vragen van klanten professioneel te beantwoorden of door te verwijzen naar zijn/haar collega. Men wordt bewust wat dienstenmarketing betekent voor de bibliotheek van nu. Er wordt veel gewerkt met teamopdrachten en er zullen geen rollenspellen worden gebruikt als leermethode.

Aantal modules (van 1 dagdeel per keer) in overleg.

Studio PRImago is zeer ervaren met het werken en opleiden van vrijwilligers!

(De trainingen Presenting Yourself, Dienstenmarketing in de bibliotheek en Gastvrouw/heer in de bibliotheek kunnen tevens in aangepaste vorm voor uw vrijwillig medewerkers worden ingezet)

MYSTERY GUEST

De mogelijkheid bestaat om bijvoorbeeld de dienstverlening en/of de klantgerichtheid van uw organisatie te toetsen door middel van een door Studio PRImago opgeleide 'Mystery Guest'. De Mystery guest kan bij iedere training als optie in de offerte worden meegenomen en maakt een rapportage over uw organisatie. De mystery guest wijst u de weg naar een optimale klantgerichte dienstverlening. Wanneer u meerdere bezoeken per jaar wenst verwijst ik u naar de aantrekkelijke abonnementsvorm bij de pagina 'tarieven en voorwaarden'.

COACHEN

Coachen is een manier mensen binnen het bibliotheekwerk te motiveren en bewust te laten worden van hun mogelijkheden. De studio is binnen allerlei beroepsgroepen ervaren in het coachen van mensen. In dit traject worden mensen gestimuleerd tot grotere zelfstandigheid, betere prestaties en worden ondersteund in hun ontwikkeling.

Coachen kan op verschillende niveaus:

1. Een medewerker die nog onvoldoende presteert of weinig ervaring heeft, inzicht geven in kwaliteiten waardoor prestaties verbeteren.
2. Een medewerker coachen naar een persoonlijke succesvolle uitstraling. Persoonlijke kwaliteiten op de juiste manier naar buiten laten komen, zodat de medewerker vakkundig overkomt en de persoon zelfvertrouwen uitstraalt.
3. Een medewerker die excellent presteert te behouden voor de organisatie. Motivatie en persoonlijke groei als stimulans.
4. Coachen van conflictsituaties

Coachen is altijd maatwerk!

INTERIM PROJECTEN

U kunt Studio PRImago ook inhuren voor tijdelijke projecten voor uw eigen organisatie of bij bibliotheken of culturele instellingen in uw Provincie! Dit kan zijn op alle Bibliotheek-PR- Communicatie gebieden. Imagoprojecten behoren ook tot de mogelijkheden. Informeert u gerust eens naar mogelijkheden op dit gebied en maak vrijblijvend een afspraak voor een gratis oriënterend gesprek.

Succes is dichterbij dan u denkt!

COMMUNICATIE & PRESENTATIE

Met de bibliotheek op een representatieve manier naar buiten treden is een must binnen de bibliotheekbranche geworden.

BIBLIOTHEEKPRESENTATIE en BIBLIOTHEEKVERZORGING

Omvang: 3 dagdelen (9 uur)
Voor wie: Voor medewerkers die verantwoordelijke zijn voor tentoonstellingen en boekpresentatie

Een middel om als bibliotheek voor wisselende doelgroepen positieve aandacht te krijgen is het creëren van tentoonstellingen in de bibliotheek, tevens is het een belangrijk imagoaspect en dient dit professioneel en effectief aangepakt te worden. Deze eendaagse cursus met een praktijkdagdeel bevat dan ook veel praktijk voorbeelden en een theoretische aanpak, zodat de spaarzame tijd om tentoonstellingen te maken ook goed benut wordt!

Programma: 2 dagdelen

Inleiding op bibliotheekpresentatie en bibliotheekverzorging

- Het belang van een goede presentatie
- Ontwikkelen van ideeën
- Maken van een jaarplan / draaiboek
- Regionale samenwerking

Aankleding en presentatie

- tips en tools voor het opzetten van tentoonstellingen
- professionaliteit en effectiviteit

Publiciteit

- Contacten met pers en eventuele deelnemende instanties of betrokkenen
- Voorbeelden van persberichten en nieuwsbrieven
- Organiseren van extra activiteiten n.a.v. de tentoonstelling

(PRAKTIJKDAG) 1 dagdeel

Als vervolg van de training wordt er een praktijkdag georganiseerd. Op deze dag zal met de reeds opgezette materialenbank voorbeelden gegeven worden van draperen en presenteren. Ook het uitwerken van thema's zal aan de orde komen.

Op deze dag kan een regionaal tentoonstellingsplan worden opgezet en uitgewerkt door op deze dag 'themadozen' te vervaardigen, welke voor regionale roulatie worden gebruikt.

DOELTREFFEND PRESENTEREN

Omvang: 3 dagen of 6 dagdelen
Voor wie: Deze cursus is vooral geschikt voor medewerkers die namens de bibliotheek externe contacten hebben of veel groepsontvangsten/ rondleidingen doen.

In deze training ligt de nadruk op uw persoonlijke presentatie in uw functie. Hoe communiceren we met diverse doelgroepen en hoe gaan we om met publiek. Hoe is onze lichaamstaal en hoe leren we onze representativiteit tonen in de bibliotheek. Een interactieve training met als doel het beïnvloeden van een positief imago en de kwaliteiten van de bibliotheek en de medewerkers te laten samensmelten. U bent immers het visitekaartje van de bibliotheek! Belangrijk is dat een eenduidig beeld naar buiten ontstaat zonder dat de medewerker zijn eigen persoonlijkheid en identiteit verliest.

Naar een doeltreffende presentatie

- Corporate image en corporate identity van de bibliotheek
- Het belang van een goede eerste indruk
- Hoe komt u zelf over?
- Het in kaart brengen van de bevindingen

De presentatie

- Spreken voor groepen met
 - de gelegenheid
 - uw voorbereiding
 - de opbouw van uw verhaal
 - welke hulpmiddelen zet u in
 - expressie (intonatie) en lichaamstaal
 - beheersen van spanning
- Welke persoonlijke presentatie past bij uw persoonlijkheid en uw functie
- Adviezen voor een optimale persoonlijke presentatie

Doeltreffend presenteren!

- Hoe presenteren we nu onze kwaliteiten!
- De voordracht
- Evaluatie

VROUW & ARBEID

Deze training is speciaal gericht op vrouwen in leidinggevende posities. Vrouwen hebben van nature de capaciteiten om te plannen, te organiseren, te motiveren en op een welhaast vanzelfsprekende manier leiding te geven. Vrouwen hebben oog voor hun omgeving, zoeken naar draagvlak en zijn bij uitstek in staat om in moeilijke situaties met oplossingen te komen. Naast een rationele benadering van problemen durven vrouwen gebruik te maken van hun emotionele intelligentie en te vertrouwen op hun intuïtie. De combinatie van deze unieke vaardigheden en talenten worden in de laatste jaren meer herkend en erkend. Daarom ook bekleden vrouwen steeds vaker belangrijke posities in diverse arbeidsorganisaties. Zware adviesfuncties, projectleidersfuncties en managementfuncties worden bezet door vrouwen. Vaak met veel succes, maar soms gaat het niet zo vanzelfsprekend. Vrouwen moeten soms weerstanden overwinnen, meer bewijzen dan hun mannelijke collega's. Zonde van de energie, die u nodig heeft om uw doelen te bereiken, uw medewerkers te coachen en een grenzeloos optimisme uit te stralen. Jammer van de verspilling van uw natuurlijke capaciteiten om te leiden en zaken naar uw hand te zetten.

In deze training bieden wij u een aantal handvatten om uw talenten op een effectieve manier in te zetten. Met minder moeite en met meer plezier. Het vereist wel dat u ingeslepen gedrag moet willen veranderen en meer van uzelf en uw eigen kracht uitgaat. Om dit te bereiken is het nodig dat u:

- Weet wat de regels van interactie zijn
- Weet wat u uitstraalt
- Weet wat u wilt uitstralen
- Weet hoe u gezien wordt
- Weet wanneer uw emotie de overhand krijgt
- Weet welk gedrag een allergie bij u oproept
- Weet wat de invloed van uw omgeving is
- Planmatig wilt veranderen

U wordt zich tijdens de workshop bewuster van uw eigen kracht en ontdekt hoe u op een speelse manier, zonder te forceren, meer resultaat in uw werk kunt boeken. Door het nemen van regie zullen respect en gezag uw deel worden. Doen dus!

VROUW & ARBEID

9.00 uur Inleiding

- Voorwaarden
- Wat doet macht en invloed met u?
- Welke machtsmiddelen bestaan er?

Vrouwelijke waarneming

- Hoe werkt de menselijke waarneming?
- Wie bent u en wat laat u zien?
- Zelfinzicht en intuïtie
- Aan welke vorm van invloed en gedrag stoort u zich bij anderen?

Vrouwelijkheid en effectiviteit

- De dynamiek tussen uzelf, de ander en de situatie
- Controle over uw emoties
- Regie, rolkeuze en stijl

Persoonlijk actieplan

- Inzetten en tonen van uw kwaliteiten in uw werk
- Bewaken van uw valkuilen
- Benoemen van uw uitdaging

16.00 uur Evaluatie en borrel

DE ALLROUNDER

Cas Raaijmakers (CONSEARCH) heeft in samenwerking met Jolande ter Borg (Studio PRImago) het succesvolle programma 'de Allrounder' aangepast voor de bibliotheekbranche en andere culturele instanties en is daarmee een goed en betaalbaar alternatief voor veel gangbare trainingsprogramma's.

Een compleet trainingsprogramma, luisterend naar de naam "de allrounder" waar talloze facetten van persoonlijke effectiviteit en management effectiviteit aan bod komen.

Het programma is ontworpen door CONSEARCH. Het programma is opgezet vanuit de "no-nonsense-gedachte" om alles de revue te laten passeren dat er werkelijk toe doet. Zonder overbodige franje, maar met een hoge mate van kwaliteit, praktijkgerichtheid en vooral effectiviteit. Het programma is praktisch van opzet, beslaat 12 modules van een halve dag die in een frequentie van één keer per drie weken gevolgd worden. Het totale programma neemt daardoor zo'n 8 maanden in beslag.

Het programma is door zijn gekozen opzet geschikt voor een brede doelgroep: complete managementteams van kleine en middelgrote organisaties, maar ook voor de managementassistent(e), de bibliotheek manager enz. Bij de samenstelling van trainingsgroepen wordt zo veel mogelijk rekening gehouden met uw functie en relevante ervaring.

Persoonlijke Effectiviteit	Management Effectiviteit
<ul style="list-style-type: none"> • constructieve attitude • communicatie • onderhandelen • oorspronkelijk denken • klantgerichtheid • resultaatgericht werken 	<ul style="list-style-type: none"> • situationeel leidinggeven • projectmanagement • businessplanning & strategie • omgaan met macht • zakelijk presenteren • personeelsbeleid/stuurinstrumenten
© CONSEARCH	EUR 1.750 p.p. excl. Btw