



 FORUM Event

Opleidingsprogramma in het bedrijfsleven

2012-2013



FORUM Event



September 2012

ESAP NV – FORUM Event

Kaatsspellaan 13 - B-1150 Brussels- Tel 32/2/771.43.13 - Fax 32/2/771.31.70 – GSM 32/479/53.66.43

E-mail : forum@esap.be - URL : www.esap.be

BTW BE-0423.207.931 - RPR Brussel - IBAN BE72 3100 4180 0016 - BIC BBRUBEBB

Duur van elke opleiding: 1 dag (tenzij anders vermeld)

Prijs : Groep van 2 tot 5 personen - 1700 € (+21% BTW)

Groep van 6 tot 10 personen - 1900 € (+21% BTW)
(tenzij anders vermeld)

Modelijkheid van op maat gesneden programma's

Bespaar 50% op uw investering via:

“[KMO-porte-feuille](http://www.kmoportefeuille.be/)” (Vlaanderen) (<http://www.kmoportefeuille.be/>)

of “[Een Opleiding Volgen](http://www.primespme.be/-nl-.html)” (Brussels Hoofdstedelijk Gewest)

(<http://www.primespme.be/-nl-.html>)

Het merendeel van deze vormingen wordt eveneens in open-opleiding formule gegeven. Deze opleiding wijdt zich in Brussel in een gemakkelijk toegankelijke plaats. Het programma van deze opleiding voor het jaar 2011-2012 wordt in dit blad opgenomen.

Volledige informatie en inschrijvingen: www.esap.be

Rubriek ForumEvent - Agendamereendeel

Contactpersoon: Marita Guilmot-Lennertz - forum@esap.be - Tel 02/771.43.13



FORUM Event

Lijst van in-company beschikbare opleiding per onderwerp

Kwaliteitsaudit

- Waarom uw ISO 9001-certificatie niet de gewenste voordelen oplevert..... 2
- De norm ISO 9001 in de praktijk 3
- Interne audits organiseren en uitvoeren - kwaliteitssystemen4

De beste winst van uw personeel trekken

- Een positieve attitude voor een grotere doeltreffendheid!..... 6
- Verhoog uw leidinggevende capaciteit in uw bedrijf..... 8
- Een winnend team!..... 9
- Uw personeel succesvol motiveren!.....10
- Conflicthantering in bedrijven - Constructief omgaan met conflicten.....11
- Hoe succesvol jaarlijkse evaluatie / functioneringsgesprekken voeren?.....12
- Effectieve vergaderingen..... 13
- De occasionele trainer..... 14

Beheerswerktuigen

- Basistechnieken voor projectbeheer..... 17
- Projectbeheer van IT-projecten..... 18
- Supply Chain Management..... 19

Marketing en verkooptechnieken

- Onderhandelingstechnieken om uw verkoopresultaten te verbeteren!..... 22
- Onderhandelingstechnieken om uw aankopen te optimaliseren !..... 23
- Onderhandelingstechnieken voor uw internationale contracten!..... 25
- Stel uw onderneming beter voor om uw commerciële slagvaardigheid te versterken!..... 27

Persoonlijke ontwikkeling

- De emotionele intelligentie: basis van zelfbeheersing en succes..... 30
- Tijdsbeheer en persoonlijke organisatie..... 31
- Het woord nemen in het openbaar..... 32
- Problemen oplossen: simpel en praktisch.....33

Individuele taaltrainingen

- Concept..... 35
- Onze verschillende abonnementen.....36
- Algemene voorwaarden..... 37

Presentatie van onze trainers..... 38

Open-opleidingen agenda..... 40

Verkoopsvoorwaarden..... 42



FORUM Event



Kwaliteitsaudit



FORUM Event

Waarom uw ISO 9001-certificatie niet de gewenste voordelen oplevert

Het kwaliteit managementsysteem integreren in de managementsystemen van uw onderneming

Bevinding

Veel ondernemingen die de weg naar een certificatie volgens ISO9001 hebben genomen, zijn uiteindelijk teleurgesteld: zoveel energie werd gestoken in een project dat uiteindelijk een hoop zware procedures opleverde, die de onderneming teveel verplichtingen oplegden en nutteloos bleken te zijn.

Bovendien bleken de beheersgegevens die het resultaat waren van het kwaliteitsmanagementsysteem voornamelijk besproken te worden in een vergadering met als bedoeling te bekijken "wat moet gedaan worden om het certificaat te behouden".

De remedie: Kwaliteit integreren in de bestaande beheerssystemen van uw onderneming

Programma

1. De strategie beschrijven in begrijpelijke taal
2. De strategie vertalen in een project van de onderneming, in begrijpbare en motiverende bewoordingen
3. Uw strategie doen leven
 1. Het project van de onderneming uitdragen en iedereen betrekken bij het slagen ervan
 2. Doeltreffende communicatiemiddelen identificeren en invoeren
4. Het systeem voor het opstellen en evalueren van doelstellingen herzien
 1. Verbanden leggen tussen de strategische prioriteiten, de individuele doelstellingen en de evaluatiecriteria
 2. Zich verzekeren dat de prioriteiten van de onderneming worden aangepakt en dat die activiteiten worden uitgevoerd rekening houdend met de omgeving
5. De beheersgegevens integreren
 1. De onderneming sturen met behulp van algemene indicatoren en performance indicatoren voor alle processen
 2. Communiceren vertrekkend van deze indicatoren en resultaten
 3. Resultaten analyseren en doelstellingen bijsturen
6. De onderneming leiden via de sleutelprocessen
 1. De sleutelprocessen identificeren en doen leven
 2. Verbetering van de processen organiseren door het opstellen en opvolgen van actieplannen met corrigerende en preventieve maatregelen.
7. De goede werking van de sleutelprocessen auditeren
 1. Het verschil auditeren tussen de organisatie zoals die werd uitgetekend en deze die werkelijk bestaat.
 2. De procesbeheersing evalueren op basis van de beheersing van de gevaren die aan deze processen zijn verbonden
8. Tevredenheidsenquêtes en onderzoeken naar de perceptie van de klant organiseren
 1. Het verschil tussen het gewenste imago en het gepercipieerde imago onderzoeken
 2. De verwachtingen van de klant identificeren en er rekening mee houden
 3. Het kwaliteitsbeleid herzien in functie van de verwachtingen van de klant

Doelpubliek

Deze uiteenzetting is bestemd voor kaderleden en bedrijfsleiders die de organisatie van hun onderneming willen optimaliseren en die de bestaande beheerssystemen willen samenvoegen in een coherent geheel.

Animator : Darline Rabaut

De norm ISO 9001 in de praktijk

Een dag waarop u antwoord krijgt op uw vragen

Doel van de opleiding

Antwoorden geven op de vragen die u zich stelt met betrekking tot het opstellen, de werking en de doeltreffendheid van het kwaliteitsmanagementsysteem volgens ISO9001 (of 17025 en gelijkaardige normen) dat u in uw onderneming heeft ingevoerd of dat u wilt opstellen.

Na een bevraging, die aan de opleiding voorafgaat en die bedoeld is om de noden en verwachtingen van de deelnemers te leren kennen, zal op de opleiding in de eerste plaats aandacht besteed worden aan de specifieke vragen van de deelnemers, om daar praktische antwoorden op te geven.

Algemene indeling van de dag

1. Voorstelling en goedkeuring door de deelnemers van het werkplan dat op voorhand werd uitgewerkt op basis van :
 - o Uw belangstelling voor de **standaardvragen** die u zullen worden voorgelegd
 - o Uw **specifieke vragen** die ons ten laatste één week voor de opleiding moeten worden doorgestuurd. Uiteraard zullen ook de bijkomende vragen die u tijdens de opleiding zou stellen, worden behandeld.
2. Antwoord op de vragen, in de volgorde van het werkplan, in twee etappes :
 - o Specifiek antwoord voor de onderneming die de vraag heeft gesteld
 - o Veralgemening van het antwoord voor alle aanwezigen

Samenvattende presentatie van de standaardvragen

De animatoren van deze opleiding weten door hun ervaring zeer goed wat de typische vragen zijn die een bedrijfsleider, kaderlid of kwaliteitsverantwoordelijke, die een kwaliteits-managementsysteem opstelt of onderhoudt, zich stelt. Deze vragen zijn verzameld op een lijst die u zal toegestuurd worden. De bedoeling is dat u ons de lijst terugstuurt nadat u de vijf vragen heeft aangeduid waarop u bij voorkeur een antwoord zou krijgen gedurende de dag.

Uiteraard kan u alle andere vragen toevoegen waarop u een antwoord zou wensen.

Hierbij een **uittreksel** uit de lijst van de standaardvragen:

1. *Algemene standaardvragen*
 - o Wij hebben meer dan 50 procedures die nooit gebruikt worden. Hoe kunnen wij ervoor zorgen dat zij toch nuttig gebruikt worden en/of hoe kunnen wij deze uit het systeem halen zonder de opstellers ervan te bruuskieren?
 - o Wij hebben een grote inspanning gedaan in het begin, maar nu is niets nog up-to-date. Wat is daarvoor de oplossing?
 - o Hoe kunnen we de directiebeoordeling dynamischer maken?
 - o De interne audits nemen enorm veel tijd in beslag en worden door de betrokkenen slecht ontvangen. Zijn er oplossingen?
 - o ...
2. *Specifieke standaardvragen*
 - o Wat omvat concreet het punt "bewaking en meting van processen? Is dit geen dubbel gebruik met de boordtabellen die we al hebben?
 - o Zelfde vraag m.b.t. het punt "bewaking en meting van het product?
 - o Wat is het verschil tussen een procedure en een proces?
 - o Hoe wordt een kwaliteitsbeleid opgesteld, wat moet de inhoud ervan zijn, en hoe zorgen we ervoor dat dit beleid geen loutere intentieverklaring blijft ?
 - o Wat moeten we voorzien voor de eis « Competenties, bewustmaking en opleiding »?
 - o ...

Doelpubliek

Alle bedrijfsleiders en kaderleden die bevoegdheid hebben m.b.t. het opstellen of verbeteren van het bestaande kwaliteitsmanagementsysteem, en uiteraard ook kwaliteitsverantwoordelijken.

Animator : Darline Rabaut

Interne audits organiseren en uitvoeren - kwaliteitssystemen

Beheerst de sleuteletappes van de kwaliteitsaudit om tot een betere organisatie van de onderneming bij te dragen

Bevinding

Interne kwaliteitsaudits (volgens ISO 9001) zijn een prachtige manier om de organisatie binnen een onderneming te verbeteren, op voorwaarde dat ze uitgevoerd worden op een constructieve manier, door goed opgeleide en gemotiveerde auditoren. Al te vaak moeten we echter constateren dat dit in praktijk niet zo is: auditrapporten hebben geen inhoud of vermelden slechts enkele details, als ze al niet gewoon vermelden "geen opmerkingen". Het inzetten van weinig gemotiveerde auditoren, het uitvoeren van loutere procedureaudits, een gebrek aan inzicht in de hoofdprocessen... zijn slechts enkele van de valkuilen die moeten vermeden worden om deze situatie om te keren.

Vereisten voor een goede interne kwaliteitsaudit

- Een meer realistische benadering, door procesauditoren die mogelijkheden tot verbetering in de onderneming kunnen blootleggen
- Aandacht voor de te beheersen risico's
- Audits animeren door cases te bespreken met alle personen betrokken bij een proces
- Ontwikkeling van een dynamische tool voor het opstellen, verdelen en opvolgen van te nemen corrigerende maatregelen

Dit zijn het soort zaken waar men rekening mee moet houden om te verzekeren dat de interne audits een grotere bijdrage leveren tot het verbeteren van de organisatie in een onderneming.


Inhoud van de opleiding

1. **Interne audit van de processen**
 - Organisatorische audit en technische of operationele audit
 - Beslissing een audit uit te voeren, vastleggen van verantwoordelijkheden
 - Schema of voorstelling van de processen en de interactie ertussen
 - 4 peilers van procesbeheersing (documentatie, uitrusting, personeel en communicatie)
 - Analyse van de processen
 - Analyse van de risico's verbonden aan het proces
2. **Planning van interne audits**
 - Auditplan
 - Planning van audits
 - Selectie en opleiding van interne auditoren
3. **Vorbereiding van interne audits**
 - Soort vragen
 - Benadering vanuit de organisatie en vanuit het operationele of technische
 - Logica van een voorbereiding
 - Tips voor een eenvoudige voorbereiding
 - Voorbeeld van een auditvragenlijst
 - Casestudie
 - Keuze van de te behandelen situaties
 - Presentatie van de cases
4. **Uitvoeren van een interne audit**
 - Beheer van tijd en ruimtes
 - Deontologische en professionele regels van de auditor
 - Grafische voorstelling van een "bevraging"
 - Audits ter plaatse
 - Audits via casestudie
 - Debriefing
5. **Opstellen van de auditdocumentatie**
 - Interne-auditprocedure en -instructie
 - Niet-conformiteitsrapporten
 - Interne-auditrapporten
 - Samenvatting van de interne audits
 - De slotvergadering

Doelpubliek

Kaderleden en managers die in hun organisatie interne audits organiseren en die de doeltreffendheid en het nut ervan willen verbeteren.

Animator : Darline Rabaut

Beschikbaar in : 



**De beste winst
van uw personeel trekken**



FORUM Event

Een positieve attitude voor een grotere doeltreffendheid!

Hoe zich ontplooiën ten voordele van zichzelf en de onderneming

Vaststellingen

In de huidige crisisperiode, hoe is de sfeer in uw onderneming? Hoe gedragen uw medewerkers zich, zowel kaderleden als bedienden als ze bang zijn voor hun plaats, enige bron van inkomen? Zijn ze nog steeds even creatief, enthousiast, gemotiveerd en voorbeeldig? Hoe kunnen bedrijfsleiders, managers en teamverantwoordelijken hun medewerkers de juiste attitude aanleren om zegevierend uit deze situatie te geraken?

Uit elke crisis vloeien honderden opportuniteiten voort. Maar je moet ze wel ontdekken. Opportuniteiten zijn als ruwe diamanten: ze gelijken op grove stenen. Met volgende stelling bent u zeker akkoord: *de goede attitude komt niet van overwinnen, overwinnen komt van een goede attitude*. Dit is waar voor elk aspect van ons leven. Zijn attitude beheren is:

- zijn mentaal en emotioneel beheer verbeteren;
- zijn leven scheppen eerder dan ondergaan;
- zijn bewustzijnsniveau verhogen, om beter zaken en mensen te beïnvloeden
- proactief eerder dan reactief zijn.

Hoe komt het dat zo weinig mensen een goede attitude hebben, zelfs al zijn ze akkoord met voorgaande? Het antwoord is eenvoudig: ze weten niet HOE ze hun attitude kunnen beheren. De meeste mensen weten wat een goede attitude is, maar zeer weinig mensen weten echt hoe ze mentaal en emotioneel moeten ageren voor een groter persoonlijk succes, voor een grotere aantrekkingskracht en om makkelijker succes te creëren. Attitude heeft eerst en vooral te maken met onze gedachten. Zeer weinig mensen weten hoe ze meester kunnen zijn van hun gedachten: we hebben er gemiddeld 60000 per dag!

Van attitude veranderen is mogelijk: het is een systeem dat men kan aanleren!

Doel

Het doel van de opleiding is een systeem aan te brengen dat ons toelaat onze gedachten en emoties beter te beheren. Want het zijn onze gedachten en emoties die ons succes bepalen, voor om het even welke activiteit. Het doel is proactief en schepper van ons eigen succes te worden, via het bewust beheren van onze onbewuste gedachten en emoties. Meer bepaald behandelen we volgende punten:

- wat is nu attitude en wat belet ons van een goede attitude te hebben in elk aspect van ons leven;
- bewust ons brein beheren en zijn ongelooflijk potentieel doelgericht gebruiken;
- oefenen in het bewust en constant beheren van onze gedachten, gevoelens en acties;
- aanleren hoe we de universele wet van Oorzaak-Gevolg met profijt kunnen gebruiken;
- onderzoeken hoe we in elke omstandigheid een opportuniteit kunnen ontdekken;
- een actieplan opstellen om ons constant en doelbewust te helpen onze attitude in elke omstandigheid te verbeteren.

Inhoud

- Attitude en persoonlijke macht...: definities
- Hoe zijn we geconditioneerd? voor- en nadelen...
- bewustzijn en onderbewustzijn: hun kenmerken en functies
- de wet van Oorzaak-Gevolg: we zijn de oorzaak, onze resultaten zijn het gevolg. In welke mate is onze conditionering oorzaak van ons succes of mislukking?
- De cyclus "gedachte – gevoel – actie – resultaat": hoe werkt ons onderbewustzijn voor of tegen ons?
- Hoe onze conditionering veranderen voor meer succes, of hoe de cyclus "gedachte – gevoel – actie – resultaat" veranderen?
- Wat zijn overtuigingen? Hoe komen ze tot stand? Hoe zijn ze georganiseerd? Hoe kunnen we ze wijzigen?
- Hoe onze emoties en gevoelens beheren? Wat is hun rol? Hoe ze gebruiken voor een groter succes?
- De kracht van woorden en gedragingen voor een groter succes.
- Hoe zijn attitude wijzigen?
- Woordenschat en impact op attitude.

Publiek

- Bedrijfsleiders en kaderleden.
- Team leiders en ploegbazen.
- HR en Communicatie Verantwoordelijken
- Consulenten en interne/externe trainers.
- Coaches en change managers.

Aantal deelnemers:

Tussen 2 en 10 personen

Follow up – persoonlijke coaching

Het is mogelijk de opleiding te verlengen met een persoonlijke coaching, in functie van uw persoonlijke noden.
(Contactpersoon - Marita Guilmot-Lennertz - forum@esap.be - Tel 02/771.43.13).

Animator : François Van Kan



FORUM Event

Verhoog uw leidinggevende capaciteit in uw bedrijf...

Welke vaardigheden moeten worden ontwikkeld om effectief teams te leiden om bedrijfsdoelstellingen te bereiken

Vaststellingen

Eén ideale stijl van leiding geven, toepasbaar op om het even welke organisatie of onderneming bestaat niet. Een functietitel van leidinggevende volstaat niet om dusdanig erkend te worden door de medewerkers. Effectief leiding geven betekent daadwerkelijk invloed uitoefenen en de gewenste impact realiseren op medewerkers, door de eigen stijl aan te passen aan de medewerker en het team.

Doelstelling

- Dit opleiding heeft als doel elke deelnemer kritisch en objectief te laten reflecteren over de manier waarop hij/zij de medewerkers aanstuurt.
- Dit opleiding heeft als doel inzicht te bieden in welk gedrag nodig is om zijn/haar leidinggeven verder te optimaliseren.
- Daarnaast verkrijgen deelnemers inzicht in situationeel leidinggeven en wat dit impliceert naar het aansturen van medewerkers zodat ze hun leidinggevende capaciteiten verder kunnen aanscherpen.

Programma

- Factoren die het succes bepalen van een leidinggevende
- Diagnose van de capaciteiten van de medewerker als basis van succes
- Taakbekwaamheid van de medewerker om tot resultaat te komen
- Verschillende leiderschapstijlen
- Welke stijl spreekt aan?
- Welke stijl beheers ik als leidinggevende?
- Situationeel leidinggeven
- Effect van leiderschapstijlen op de motivatie van de medewerker
- Effect van leiderschapstijlen op de resultaten van de medewerker
- Coachend leiding geven
- Rol van macht bij situationeel leiding geven
- Hoe de medewerker verder ontwikkelen?

Methodologie

- De theorie wordt als kapstok gehanteerd en wordt beperkt tot het essentiële
- Het accent ligt op het praktische gedeelte, waarbij interactief gewerkt wordt aan de hand van cases en rollenspelen. Rollenspelen worden opgenomen en in groep besproken om het leereffect te verhogen, zonder druk te zetten op deelnemers.
- De aanpak is gericht op het bijbrengen van inzicht en vaardigheden.
- Actie en reflectie worden afgewisseld.
- Deelnemers worden uitgenodigd hun ervaringen in te brengen en te delen en deze worden in groep besproken.

Doelgroep

- Managers, kaderleden, leidinggevendenden, bedrijfsleiders
- Project verantwoordelijken
- HR verantwoordelijken
- Interne trainers en coaches
- Elke persoon die in het kader van zijn functie medewerkers dient aan te sturen of te begeleiden

Follow-up - individuele coaching

Een individuele coaching kan aansluitend bij deze opleiding georganiseerd worden om de inhoud van de opleiding verder te integreren in de context van de onderneming en de specifieke situatie van de deelnemer. Voor de voorwaarden en inschrijving, gelieve contact op te nemen met Marita Guilmot-Lennertz – forum@esap.be – tel. 02/771.43.13

Trainer: Christine Meeuws

Een winnend team !

Hoe een team tot resultaten brengen en de productiviteit ervan verhogen.

Vaststellingen

Of het nu gaat om een projectteam, managementteam of werkgroep waarin gezamenlijk een doelstelling gerealiseerd dient te worden, werken in groep vereist een specifieke aanpak! Als leider van het team of project is inzicht in groepsprocessen nodig om met blokkades effectief te kunnen omgaan en het team - efficiënt - tot resultaat te leiden.

Doelstelling

- Dit opleiding heeft als doel de deelnemer inzicht te bieden in de mechanismen die zich voordoen in het werken in teamverband.
- Daarnaast biedt de opleiding de gelegenheid te reflecteren over de manier waarop de deelnemer het team aanstuurt en daarbij de eigen sterktes en ontwikkelingspunten te ontdekken.
- Dit opleiding heeft als doel vaardigheden die nodig zijn voor het aansturen van het eigen team te optimaliseren.

Programma

- Basisvoorwaarden voor het werken in team
- Groepsontwikkeling en fases in een team
- Groepsdynamiek en interactiepatronen in groep herkennen
- Teamrollen in groep
- Obstakels voor de effectiviteit van teams en hoe deze uit de weg ruimen
- Invloed en impact van de teamleider
- Aansturen van het team op inhoud versus aansturen op interactie-niveau

Methodologie

- Het accent ligt op het praktische gedeelte, waarbij interactief gewerkt wordt aan de hand van cases en rollenspelen. Deelnemers worden uitgenodigd hun ervaringen in te brengen en te delen.
- De aanpak is gericht op het bijbrengen van inzicht en vaardigheden.
- De theorie wordt als kapstok gehanteerd en wordt beperkt tot het essentiële.
- Actie en reflectie worden afgewisseld.

Doelgroep

- Managers, kaderleden, leidinggevenden, bedrijfsleiders
- Project verantwoordelijken
- HR verantwoordelijken, trainers en coaches
- Elke persoon die in het kader van zijn functie teams dient aan te sturen of te begeleiden

Follow-up - individuele coaching

Een individuele coaching kan aansluitend bij deze opleiding georganiseerd worden om de inhoud van de opleiding te integreren in de context van de onderneming en de specifieke situatie van de deelnemer. Voor de voorwaarden en inschrijving, gelieve contact op te nemen met Marita Guilmot-Lennertz – forum@esap.be – tel. 02/771.43.13

Trainer: [Christine Meeuws](#)

Uw personeel succesvol motiveren

Hoe medewerkers naar individuele prestaties en groepsresultaat leiden

Vaststellingen

In een context van onzekerheid en veranderingen, is het cruciaal permanent de "motivatie" van medewerkers te checken en acties te nemen om de motivatie hoog te houden, of gedemotiveerde medewerkers opnieuw te motiveren.

De complexiteit van de mens maakt dat kant-en-klare oplossingen weinig succes hebben en soms zelfs omgekeerd werken. Medewerkers motiveren vereist een genuanceerde aanpak van het menselijk gedrag. Wat kan een bedrijfsleider of manager doen om het personeel blijvend te motiveren zodat de doelstellingen van de onderneming gerealiseerd worden?

Doelstellingen

- Een analyse-instrument bieden dat inzicht geeft in drijfveren van mensen. Inzicht bieden in elementen die een impact hebben op de motivatie van medewerkers om hier in de praktijk doelbewust mee te kunnen omgaan.
- Hulpmiddelen en methodieken aanreiken om medewerkers en teams te motiveren
- Deelnemers ondersteunen in het voeren van motiverende gesprekken

Programma

- Vat krijgen op het mysterieuze begrip motivatie
- Motivatie: analyse van de factoren die (on)tevredenheid creëren in een werkomgeving
- Hoe deze snel kunnen inschatten?
- Eigen drive en perceptie en consequenties voor het motiveren van medewerkers
- Wat is er nodig om medewerkers het beste van zichzelf te laten geven?
- Aansturen van moeilijke medewerkers
- Help: de juiste plaats maar de verkeerde man/vrouw!
- Succesfactoren om de neuzen in dezelfde richting te zetten in het bedrijf
- Leadership pipeline

Methodologie

- De theorie wordt als kapstok gehanteerd en wordt beperkt tot het essentiële
- Het accent ligt op het praktische gedeelte, waarbij interactief gewerkt wordt aan de hand van cases en rollenspelen. Rollenspelen (op vrijwillige basis) worden opgenomen en in groep besproken om het leereffect te verhogen.
- De aanpak is gericht op het bijbrengen van inzicht en vaardigheden.
- Actie en reflectie worden afgewisseld.
- Deelnemers worden uitgenodigd hun ervaringen in te brengen en te delen.

Doelgroep

- Managers, kaderleden, leidinggevenden, bedrijfsleiders
- HR-verantwoordelijken
- Trainers, coaches en change managers

Follow up – individuele coaching

Een individuele coaching kan aansluitend bij deze opleiding georganiseerd worden om de inhoud van de opleiding verder te integreren in de context van de onderneming en de specifieke situatie van de deelnemer. Voor de voorwaarden en inschrijving, gelieve contact op te nemen met Marita Guilmot-Lennertz – forum@esap.be – tel. 02/771.43.13

Trainer: Christine Meeuws

Conflicthantering in bedrijven

Constructief omgaan met conflicten

Vaststellingen

Conflicten op de werkvloer kosten handenvol geld vooral als zij zich afspelen tussen mensen die via direct contact zouden dienen samen te werken. Vele adviezen en drukkingmethoden werken niet omdat de spanning niet geventileerd is, maar vooral omdat de communicatie tussen de betrokkenen niet hersteld is. De betrokkenen kunnen met deze methodiek wel eigenaar van het conflict én van de oplossing ervan blijven en zullen deze dan ook toepassen.

Doelstellingen van de opleiding

- Begrijpen wat de uitgangspunten zijn van goede communicatie.
- De negatieve impact van conflicten verminderen door het helpen ontwikkelen van wederzijds begrip.
- Prestatie en sereniteit verzoenen door wederzijdse assertiviteit en kennis van eigen gedragstijlen.
- Minder negatieve stress veroorzaken bij de medewerkers, hun professionele ontwikkeling ondersteunen door inzicht in eigen gedrag en dat van de ander.
- Spanningen en conflicten oplossen in de professionele context.

Pedagogisch programma

- De parameters van de bemiddeling bepalen: vrijwilligheid, discretie en wederzijds respect.
- Hoe ieder de realiteit waarneemt op bijzondere wijze en hoe rekening houden met de bril die de eigen realiteit vormt.
- De oorzaken en de valkuilen van het conflictgedrag begrijpen.
- Minder de negatieve effecten van conflicten ondergaan en doen ondergaan.
- Hoe leidinggeven zonder geweld kan bijdragen tot het oplossen van conflicten.
- Hoe leidinggeven (actief luisteren, feedback geven, assertiviteit, bemiddelen)
- Beter omgaan met emoties in conflicten.
- Individuele of collectieve conflicten: welke oplossingen zijn er voor de manager?

Methode

- Door het tot de essentie herleiden van het theoretische gedeelte, verlaten de deelnemers deze dag met antwoorden toepasselijk op type situaties die ze kunnen ontmoeten tijdens de conflicten waarmee zij geconfronteerd worden tijdens de uitoefening van hun beroep.
- Voorbeelden uit de context van hun onderneming laten de deelnemers toe het bijgeleerde te vertalen naar hun professionele belevenis.
- Werkelijke situaties kunnen voorgesteld worden door de deelnemers, die vervolgens met de steun van de opleider-coach door de groep behandeld wordt.

Doelgroep

Personeelsverantwoordelijken, leiding-gevend, managers, projectverantwoordelijken, en alle professionals die medewerkers leiding geven alsook alle professionals waarvan het beroep een optimaal relationeel gedrag vereist zoals projectleiders, verkopers, aankopers.

Trainer: Theo Geuens

Hoe succesvol jaarlijkse evaluatie/functioneringsgesprekken voeren?

Verandert het onderhoud van evaluatie in hoeksteen van het individuele management!

Vaststellingen

In de meeste ondernemingen wordt een systeem van jaarlijkse functioneringsgesprekken gehanteerd. Hoe ervoor zorgen dat dit zijn vruchten afwerpt voor de drie betrokken partijen: medewerker, manager en onderneming? Hoe vermijden dat dit ervaren worden als een administratieve procedure zonder toegevoegde waarde? Wat is er nodig om functioneringsgesprekken als een richtinggevend en ondersteunend element in het aansturen van medewerkers te gebruiken om de bedrijfsdoelstellingen en -strategie te realiseren? Hoe van functioneringsgesprekken een reëel instrument maken om **progressie**, dialoog en motivatie te creëren? Succesvolle functioneringsgesprekken voeren is een hoeksteen in het individueel managen van uw medewerker.

Doelstellingen van de opleiding

- De deelnemers voorbereiden op het voeren van functioneringsgesprekken
- Leren het functioneringsgesprek als nuttig en motiverend hulpmiddel hanteren waar zowel medewerker, manager als organisatie de vruchten van plukt.

Programma

- Definitie van functioneringsgesprekken
- De voordelen voor beide partijen (manager en medewerker)
- Voorafgaande voorwaarden in het bedrijf om motiverende functioneringsgesprekken te realiseren
- Evaluatiesystemen
- Valkuilen bij de evaluatie: Horn-effect, vooroordelen...
- Voorbereiding van het gesprek
- Het gesprek voor het functioneringsgesprek
- Het functioneringsgesprek zelf:
 - Structuur van het gesprek
 - Hoe het functioneringsgespreksformulier hanteren?
 - Hoe motiverend optreden?
 - Hoe een dialoog creëren?
 - Het vastleggen van objectieven
 - Actieplan
 - Hoe optreden bij weerstanden of onenigheid?
- Het verband met coachen

Methodologie

- De theorie wordt als kapstok gehanteerd en wordt beperkt tot het essentiële.
- Het accent ligt op het praktische gedeelte, waarbij interactief gewerkt wordt aan de hand van cases en rollenspelen. Rollenspelen worden opgenomen en in groep besproken om het leereffect te verhogen, zonder druk te zetten op deelnemers.
- Deelnemers worden uitgenodigd hun ervaringen in te brengen en te delen en deze worden in groep besproken.



Doelgroep

- Managers, kaderleden, leidinggevendenden, bedrijfsleiders
- HR-verantwoordelijken
- Interne trainers
- Elke persoon die in het kader van zijn functie evaluatie- en functioneringsgesprekken dient te voeren of anderen hierin dient te begeleiden

Follow up – individuele coaching

Een individuele coaching kan aansluitend bij deze opleiding georganiseerd worden om de inhoud van de opleiding verder te integreren in de context van de onderneming en de specifieke situatie van de deelnemer. Voor de voorwaarden en inschrijving, gelieve contact op te nemen met Marita Guilmot-Lennertz – forum@esap.be – tel. 02/771.43.13

Trainer: **Christine Meeuws**

Beschikbaar in :  

Effectieve vergaderingen

*De basisregels van de organisatie en de leiding van efficiënte vergaderingen
in de praktijk ontdekken en zetten*

Vaststellingen

Mensen vergaderen voor een aantal verschillende redenen. De basis veronderstelling bij vergaderen is dat er meer in twee (of meer) hoofden steekt dan in één, en dat meer input voor betere beslissingen zorgt. Nochtans, om betere beslissingen te garanderen, moet de meeting dikwijls gefaciliteerd worden. Een goed gefaciliteerde meeting is doorgaans en veel efficiënter en veel effectiever.

Ongeacht de reden voor een vergadering, moeten de deelnemers goed weten wat het doel is en hoe effectief samenwerken. Een veel voorkomende misvatting i.v.m. vergaderingen is dat veel experts in dezelfde zaal automatisch zorgt voor een goed resultaat. Niet waar. De experts vergaderen is slechts één van de vele voorwaarden om doeltreffend samen te werken.

Leren samenwerken komt niet zo natuurlijk voor. En het is niet altijd gemakkelijk. De rol van de facilitator is de deelnemers helpen op een doeltreffende manier samen te werken, door het verstrekken een structuur (proces) dat hen toelaat op de inhoud gericht te blijven. In om het even welke vergadering moet de facilitator zorgen voor een evenwicht tussen proces en inhoud. Het proces omvat methode en werktuigen om mensen te helpen gezond te interageren, de meest effectieve beslissingen te nemen, en zorgen voor gelijkstemmigheid.

Objectieven

Op het einde van de dag zullen de deelnemers bekwaam zijn om:

- alle parameters te beheren om een doeltreffende meeting te organiseren
- duidelijke en specifieke objectieven te formuleren voor elk punt aan de agenda
- te beslissen over de tijdsduur voor elke topic in de agenda
- relevante informatie te registreren om alle deelnemers blijvend aandachtig te houden
- iedereen in de meeting gefocusseerd te houden
- de meeting "on track" te houden
- het beslissingsproces te beheren.

Inhoud

- Wanneer is een vergadering aangewezen? wanneer niet?
- Wat moet voorbereid worden?
- Hoeveel en welke punten aan de agenda?
- Hoe objectieven bepalen voor elk punt aan de agenda?
- Hoe een plan opstellen met tijdslijnen?
- Facilitatie
 - wat is het?
 - grondregels bepalen
 - natuurlijke evolutie van een vergadering
 - hoe de vergadering "on track" houden?
 - hoe spanning in de groep beheren?
 - hoe de informatie organiseren?

Doelgroep

- Alle managers en experts die regelmatig vergaderingen organiseren
- Executive managers

Trainer: François van Kan

De occasionele trainer

Hoe de overdracht van know-how binnen uw onderneming waarborgen...

Vaststellingen

Een onderneming is een verzameling van kennis en kunde. En ze wenst die uiteraard te houden. Dus is overdracht van kennis en kunde heel belangrijk. M.a.w. hoe zorg je dat de interne experts die overdragen aan hun collega's?

Maar expert zijn in een materie bewijst nog niet dat men over het talent beschikt van overdracht van kunde, van opleider. Overdracht van kunde is namelijk een kunde op zich.

Vele overdrachten van kennis en kunde komen niet tot een goed einde omdat de occasionele trainer vanuit zijn eigen realiteit vertrekt, eerder dan vanuit de realiteit van de ontvangers. En dan wordt het voor hen een langdradig en dikwijls moeilijk proces, de onderneming verliest tijd en dus ook geld.

We stellen u een opleiding voor van **2 dagen** (met een tussenperiode van één of twee weken) ten voordele van occasionele trainers, om de manier waarop ze hun kunde overdragen drastisch te verbeteren.

Objectieven

- de trainer zal bekwaam zijn het opleidingsproces met de deelnemers dermate te beheren dat het leerproces verlost is van alle relationele parasieten.
- de trainer zal alle noodzakelijke technieken beheersen om zijn opleiding te structureren, om vooruitgang in "real time" te analyseren en te evalueren, om groepsfenomenen en relatie met de deelnemers te beheren, om de pedagogische objectieven te bepalen en te bereiken, en om tenslotte zijn gedrag aan te passen aan het ontwikkelingsniveau van elke deelnemer.

Kenmerken van deze opleiding

- Zij is gebaseerd op de veronderstelling dat elk menselijk wezen over de nodige vermogens en potentiële beschikt om zijn objectieven te bereiken, om te leren en aan de diverse toestanden van het leven het hoofd te bieden. Nochtans zijn vele deelnemers niet altijd bewust van hun vermogens. De rol van de trainer bestaat er dan in van die vermogens te laten ontdekken.
- De trainer bouwt zijn opleiding op vertrekkende van de resultaten die zijn deelnemers bij afloop van de opleiding moeten halen. Hij bouwt zijn opleiding in logische en sequentiële stappen op om tot dat resultaat te komen.
- De pedagogische methode is volledig inductief: de deelnemers ontdekken de pedagogische methode via hun eigen experimentatie.

Programma

Vorbereiding:

2 weken voor de opleiding ontvangen de deelnemers een handleiding die beschrijft:

- hoe de pedagogie zich aanpast aan het leerproces
- het onderscheid tussen een algemeen en een pedagogisch objectief
- hoe pedagogische objectieven bepalen
- hoe de materie « uitsnijden » om het objectief te halen, maw. hoe een « rode draad » opbouwen
- welke type oefeningen voorzien om de leerproces te bevorderen
- welke controleactiviteiten inlassen om de integratie van de materie na te gaan

Er wordt hen gevraagd die handleiding te bestuderen. Er wordt hen gevraagd hun opleiding op te bouwen volgens de aanduidingen van de ontvangen handleiding. Er wordt hen gevraagd naar de opleiding te komen met de inhoud van hun eigen over te dragen materie.

Het doel van deze voorbereiding is de opleidingstijd te limiteren, dus ook de kosten voor de onderneming.

Dag 1: De opbouw van de opleiding

Tijdens de eerste dag van de opleiding overlopen we snel de handleiding: we gaan na of de begrippen hierin begrepen zijn, en doen de deelnemers werken in groepjes van 2 of 3 zodat ze elkaar kunnen helpen in de pedagogische opbouw van hun materie.

Op het einde van de eerste dag zullen de deelnemers hun « trainer's manual » hebben opgebouwd. Deze omvat :

- de algemene inleiding van hun cursus, of hoe hun deelnemers motiveren voor de opleiding
- de formulering van het objectief van de deelnemers, het algemeen objectief van de opleiding en de pedagogische objectieven van elke stap in die opleiding

- de timing van elke stap
- de oefeningen voorzien bij elke stap
- de manier waarop die oefeningen zullen ontleed en gedebriefd worden
- de controleproeven
- het eventuele cursusmateriaal, powerpoints, enz..

Dag 2: De animatie en relatiebeheer met de deelnemers.

Een opleiding leiden impliceert twee wederzijds concurrerende verplichtingen: respect van timing en vooruitgang, en aanpassing aan de verwachtingen en vragen van de deelnemers, essentieel om hun motivatie te behouden over gans de duur van de opleiding.

Het is bijgevolg nodig de capaciteit aan te leren om een zeer precieze structuur met tijdsdwang te volgen, en nochtans zeer flexibel te blijven t.o.v. de deelnemers. Daarom is het dat de trainer zijn gedrag moet leren aanpassen aan de maturiteit van de deelnemer.

Tijdens deze tweede dag vragen we aan onze deelnemers een micro-training te geven van maximum 15 minuten. Ze zullen die voorbereid hebben tijdens de tussenperiode. De criteria van een geslaagde microtraining worden hen op het einde van de eerste dag gegeven.

Tijdens die microtraining ontdekken de deelnemers hoe ze, dank zij een spel van preciese instructies en vragen stellen, ze bekwaam worden eventuele weerstanden of spanningen kunnen beheren ; hoe ze hun deelnemer zelf antwoorden kunnen doen vinden op zijn eigen vragen, en daarbij tijd winnen. Bovendien leren ze zichzelf en hun deelnemers te evalueren tijdens het lesgeven.

Aantal deelnemers

- Idealiter tussen 6 en 10
- Een cursusmateriaal wordt bij aanvang van de opleiding aangereikt

Trainer: François van Kan

Nuttige informatie

- **Duur van de opleiding:** twee dagen
- **Prijs :** groep van 2 tot 5 personen : 3200 € (+21% TVA)
groep van 6 tot 10 personnes : 3600 € (+21% TVA)



FORUM Event

Beheerswerktuigen

ESAP



FORUM Event

Basistechnieken voor projectbeheer

De sleuteletappes van het beleid van een project ontdekken vanaf uw eigen projecten...

Vaststellingen

Na de strategische meeting bevindt de directie zich voor een aantal projecten die het aan haar directe medewerkers toekent, en dit natuurlijk aan haar meest competente en gemotiveerde medewerkers. Deze reeds overbelaste kaderleden bevinden zich voor een hoge berg die ze wel zullen moeten overstijgen met de middelen waarover ze beschikken. Meestal ontbreken de juiste middelen voor het projectbeheer of zijn ze te complex om dergelijke projecten te beheersen. Het gevolg is dat deze projecten moeilijk van start gaan en/of regelmatig verder worden uitgesteld tot grote spijt van alle partijen, directie inbegrepen.

Een efficiënte oplossing: het toepassen van basistechnieken van het projectbeheer

Programma



1. **Definitie van de prioritaire projecten in lijn met de strategische richting**
 - o In consensus kiezen van de project en op basis van de echte prioriteiten
2. **Het project team**
 - o Welke zijn de entiteiten die betrokken zijn bij het projectbeheer, wat is hun rol, wat zijn hun verantwoordelijkheden
 - o Hoe een goed team kiezen en op gang brengen
 - o Begrippen van transversaal leiderschap
3. **De fazen in het projectbeheer**
 - o Opstellen van een extern lastenboek
 - Bepalen van de klantenverwachtingen op het vlak van de producten en de betrokken diensten
 - Opvolging tijdens de ontwikkelingsfase
 - o Haalbaarheidsstudie
 - Het bepalen van de werkhypothesen die zich zullen verfijnen in de tijd
 - Opstellen van de mijlpalen
 - o Opstellen van een intern lastenboek en de technische beschrijving
 - Bepalen van de impact van de nieuwe activiteit op de bedrijfsorganisatie
 - o Bepalen van het lastenboek voor de leveranciers en de onderaannemers
 - o Het plannen van de aanpassingen: gecoördineerde planning
 - Het bouwen van een gecoördineerde planning
 - Het valideren van de taakvoortgang
 - o Het beheren van de lancering tot de finale validatie van het project
 - Het plannen van de voorbereiding van de nieuwe activiteit: retro-planning en voortgangscntrole
 - Review aan het einde van de voorbereidingsfase en definitie van de verstrengde controles die toe te passen zijn bij de eerste fase van de opstart
 - Toepassing van de verstrengde controles en verbetering van de producten/diensten/support en communicatie
 - Finale review en historiek van de projectontwikkeling
4. **Documenten voor het projectbeheer**
 - o Retro-planning
 - o Toegepaste checklijsten bij de mijlpalen van het project
 - o Validatievergaderingen

NB: In de loop van de dag worden de deelnemers aangemoedigd om de gepresenteerde concepten in hun eigen projecten toe te passen om de integratie van de inhoud van de vorming aan hun individuele situaties te vergemakkelijken.

Doelpubliek

Ieder die, naast de uitoefening van zijn functie, ook ertoe geleid wordt om ontwikkelingsprojecten te coördineren en/of er aan deel te nemen.

Lesgever : Olivier Corluy

Beschikbaar in :  

Projectbeheer van IT-projecten

De sleuteletappes van het beleid van een project ontdekken vanaf uw eigen projecten

Vaststellingen

De IT-projecten worden intern meestal verkocht als het zaligmakend verbeteringsproject dat al de problemen zal oplossen. In de realiteit zijn IT-projecten complexe veranderingsprojecten waarvan de juiste toedracht doorgaans (zwaar) onderschat wordt. Het blijkt dan ook dat in heel wat gevallen de vooropgestelde tijdslimiet en/of budgetten overschreden worden enerzijds of dat de software (deels) op de plank blijft liggen anderzijds omdat ze onvoldoende aan de verwachtingen van de gebruikers voldoet. Het gevolg is dat er heel wat frustraties in de organisatie ontstaan: bij de gebruikers omdat ze niet krijgen wat men hen beloofd had of wat ze gehoopt hadden, bij de projectleden omdat al hun moeite niet tot hun ware toedracht erkend wordt, bij de directie omdat ze niet begrijpen hoe het project zoveel gekost heeft, zolang geduurd heeft en misschien maar matig aan de verwachte resultaten voldoet.

Een efficiënte oplossing: het toepassen van gepast projectbeheer

Programma

1. **WAT: Project Definitie**
 - o IT-projecten zijn complexe veranderingsprojecten
 - o Definitie van het project: objectieven, scope, mijlpalen
 - o Bepalen van de kritische succesfactoren
 - o De risico's beheren en beheersen: containment plan, contingency plan, change management
 - o Communicatie naar de stakeholders: kick-off, communicatieplan
2. **WIE: Project organisatie**
 - o Welke zijn de entiteiten die betrokken zijn bij het projectbeheer, wat is hun rol, wat zijn hun verantwoordelijkheden
 - o Hoe een goed team kiezen en op gang brengen
3. **HOE: Project structuur**
 - o Fazen in een IT-project
 - o Requirements definitie: processen en functionele beschrijving
 - o Werken met contractoren (intern of extern): lastenboek en contract
 - o Opzetten van de aanpak: standaardpakket of ontwikkeling, waterval methode of iteratieve methode
 - o Ontwikkelen van de implementatiestrategie: big bang of trapsgewijze invoering
 - o Evolutie van de benodigde kennis
4. **HOE: Change Management**
 - o Verschillende behoeftens in de fazes van het project Het managen van rare beesten: gebruikers en IT'ers
5. **WANNEER : Project planning**
 - o Opzetten van het projectplan: werkpakketten, deliverables, mijlpalen
 - o Inschatten van de mankracht
 - o Opstellen van een Gantt Chart
 - o Het kritische pad (Critical Chain) bepalen van het project (CPM en PERT)
6. **CONTROLE: Project opvolging**
 - o Praktische tools voor de opvolging van het project
7. **Tips voor een geslaagd project**

NB: In de loop van de dag worden de deelnemers aangemoedigd om de gepresenteerde concepten in hun eigen projecten toe te passen om de integratie van de inhoud van de vorming aan hun individuele situaties te vergemakkelijken.

Doelpubliek

Ieder die, naast de uitoefening van zijn functie, ook ertoe geleid wordt om IT-projecten te coördineren en/of er aan deel te nemen.

Lesgever : Olivier Corluy

Supply Chain Management

Fundamenten en management aspecten

Vaststellingen

Uw onderneming moet vandaag in staat zijn om razend snel te leveren, met de nodige flexibiliteit erbovenop. Daarnaast moeten de kosten meer dan ooit onder controle blijven. Die uitdaging kan een bedrijf alleen aan als het over een doordachte logistieke organisatie beschikt, met transparante en goed op elkaar afgestemde processen en systemen. Medewerkers en verantwoordelijken van diverse afdelingen in de logistieke keten moeten goed met elkaar communiceren en samenwerken om de commerciële en financiële doelstellingen te halen. Om dat te kunnen waarmaken moet u heel goed weten hoe logistiek werkt en hoe zij uw onderneming of afdeling echt helpt meer competitief te zijn.

Deze vormingsdag is een basisopleiding die de fundamentele bouwstenen van Supply Chain Management aanbrengt waarbij de verschillende aspecten worden aangereikt en gedemystificeerd.

Objectieven

De basiskennis en de tendensen van Supply Chain Management toelichten op het vlak van het bedrijf en in het kader van een uitgebreide bedrijfsketen.

De nadruk zal eerder gelegd worden op de beheersaspecten dan op de technische aspecten. Deze laatste zullen ook behandeld worden vanuit een niet-specialistisch perspectief.

Inhoud van de opleiding

1. Wat is logistiek?

- Definitie en Doelstellingen
- Supply Chain Management en de logistieke keten
- De klant als vertrekpunt en Customer Service-vereisten
- Competitief voordeel door een efficiënte logistieke organisatie
- Verschillende bedrijfsomgevingen: (semi-)process, discreet, distributie, service
- Logistieke processen
- Logistieke servicegraad (bepalen, meten, gebruiken)

2. Inkoop

- Belang van inkoop in het bedrijfsresultaat en in de Supply Chain
- Maturiteit van de inkoopfunctie
- Strategie en processen
- Leveranciersmanagement

3. Basisvoorraadbeheer

- Betekenis van voorraden en voorraadbeheer binnen de logistieke ketting
- Hoeveel bestellen? Wanneer bestellen?
- Relatie servicegraad - voorraadhoogte - ondernemingsresultaat
- Oefeningen

4. Productieplanning

- MRP en ERP
- JIT, Push / pull
- Klantorder ontkoppelpunt
- Forecasting

5. Distributielogistieke

- Componenten
- Belang van een efficiënte distributielogistieke
- Magazijnbeheer: wat, soorten magazijnen, processen en organisatie
- Transportbeheer: wat, aandachtspunten
- Logistieke dienstverlening: uitbesteden ? hoe ?

6. ICT in de logistieke

7. Afronding

- Tendensen: samenvatting
- Beantwoorden van specifieke vragen

Doelpubliek

- Managers en verantwoordelijken: basisprincipes en uitdagingen van Supply Chain Management verstaan
- verantwoordelijken en medewerkers van IT afdelingen: impact en belang van IT systemen om de Supply Chain te ondersteunen verstaan
- verantwoordelijken en medewerkers die de logistiek ontdekken: basisprincipes van Supply Chain Management verstaan en het belang van samenwerking en integratie in de Supply Chain onderkennen

Lesgever : Olivier Corluy



FORUM Event

Marketing en verkoopstechnieken



FORUM Event

Onderhandelingstechnieken om uw verkoopresultaten te verbeteren

Geniet van een verpersoonlijkte verbetering van uw commerciële methode !

Vaststellingen en doelstellingen

Elk aanbod vereist informatie; elke verkoop vereist onderhandeling. Pas de onderhandelingstechnieken toe om uw verkoopresultaten te verbeteren! De verkopers dienen inderdaad oplossingen te vinden om:

- Het verkoopcontact in de meest onvoorziene omstandigheden te leren voorbereiden: de gesprekspartner snel te leren kennen en te begrijpen hoe hij dient te worden aangesproken.
- Te leren hoe de aankoop op aangename wijze zowel voor de aankoper als voor de verkoper te doen verlopen
- Te leren overtuigen: de argumenten uitkiezen en de bezwaren beantwoorden.
- Te leren afsluiten: een of meerdere verbintenissen onmiddellijk kunnen bekomen.

Toegevoegde waarden en resultaten van de voorgestelde methode:

- De voorgestelde vorming verschilt van de meeste vormingen in marketing en in verkoopstechnieken door haar hoge graad van interactieve tussenkomsten van de deelnemers.
- Elke vorming begint met een vragenlijst, in meer dan 400 ondernemingen getest, om na te gaan of met de succesfactoren van de commerciële praktijken wordt rekening gehouden, en vervolgens, om de verbeteringspunten te bepalen die aan de verwachtingen van elke deelnemer beantwoorden. De inhoud van de vorming is gepersonaliseerd: na de behandeling van de basisprincipes van marketing, worden de problemen en verwachtingen van elke deelnemer prioritair behandeld.

De toegevoegde waarden van de vorming zijn:

- Een snelle audit van de kwaliteit van de commerciële praktijken op basis van de antwoorden op de vragenlijst.
- Concrete verbeteringsvoorstellen in commerciële praktijken op korte en lange termijn.
- Verbeteringsvoorstellen rechtstreeks gelinkt aan de problemen eigen aan de onderneming.
- Verbeteringen op korte termijn van het bestaande klantenbestand.
- Verbeteringen op korte termijn van de manier waarop nieuwe klanten worden overtuigd en aangeworven.
- Bepaling van een realisatietermijn van de genomen beslissingen.

Inhoud

- Enkele basisprincipes van de Marketing:
 - Doelstellingen bepalen,
 - Een doeltreffende Marketing mix ontwikkelen: zijn klanten kiezen en een ketting van middelen ontwikkelen om aan hun behoeften te beantwoorden
- Hoe zijn gesprekspartner herkennen?
 - Hoe hem waarnemen?, Hoe hem identificeren?, Hoe hem motiveren?, Hoe hem behandelen?
- De verkoopstechnieken
 - Het onderhoud voorbereiden,
 - De gesprekspartner contacteren,
 - De behoeften kennen,
 - Overtuigen,
 - Afsluiten.
- De onderhandeling
- Voorstelling van de onderneming: de 7 basiselementen en de 10 gulden minuten.

Doelgroep

- De verantwoordelijken van commerciële en marketingdiensten
- De "commerciëlen"
- Algemeen: alle personen die in een verbetering van de commerciële en verkoopmethodes zijn geïnteresseerd.

Animator : C. de Villenfagne

Onderhandelingstechnieken om uw aankopen te optimaliseren

Geniet van een verpersoonlijkte verbetering van uw aankoopgedrag!

Vaststellingen en doelstellingen

Elk aankoop vereist informatie en onderhandeling; de aankoopverantwoordelijke zal de beste technische en economische voorwaarden voor zijn onderneming opzoeken. Daar hij meer en meer met verkopers te doen zal hebben die ervaring hebben opgedaan in overtuigende verkoopstechnieken, zal hij zich eveneens de verkoop- en onderhandelingstechnieken eigen maken. Dit om het onderhandelingsonderhoud te kunnen leiden en afsluiten en om een voordelige oplossing voor zijn onderneming te behalen zowel op financieel als op kwalitatief gebied. Pas onderhandelingstechnieken toe en U zult uw aankoopproces gevoelig verbeteren!

De aankoopverantwoordelijken dienen inderdaad oplossingen te vinden om:

- Het aankoopcontact in de meest onvoorziene omstandigheden te leren voorbereiden: de gesprekspartner snel te leren kennen en te begrijpen hoe hij dient te worden aangesproken.
- Te leren hoe de aankoop op aangename wijze zowel voor de aankoper als voor de verkoper te doen verlopen: de onderhandelingsmarges leren inschatten
- Te leren overtuigen: de argumenten uitkiezen en de bezwaren beantwoorden.
- Te leren afsluiten: een of meerdere verbintenissen onmiddellijk kunnen bekomen.

Toegevoegde waarden en resultaten van de voorgestelde methode

- De voorgestelde vorming verschilt van de meeste vormingen in marketing en in aankoop/verkoopstechnieken door haar hoge graad van interactieve tussenkomsten van de deelnemers.
- Elke vorming begint met een vragenlijst, in meer dan 400 ondernemingen getest, om na te gaan of met de succesfactoren van de commerciële praktijken wordt rekening gehouden, en vervolgens, om de verbeteringspunten te bepalen die aan de verwachtingen van elke deelnemer beantwoorden. De inhoud van de vorming is verpersoonlijkt: na de behandeling van de basisprincipes van marketing, worden de problemen en verwachtingen van elke deelnemer prioritair behandeld.

De toegevoegde waarden van de vorming zijn:

- Een snelle audit van de kwaliteit van de commerciële praktijken op basis van de antwoorden op de vragenlijst.
- Concrete verbeteringsvoorstellen in commerciële praktijken op korte en lange termijn.
- Verbeteringsvoorstellen rechtstreeks gelinkt aan de problemen eigen aan de onderneming.
- Verbeteringen op korte termijn van het bestaande leveranciersbestand.
- Verbeteringen op korte termijn van de manier waarop nieuwe leveranciers worden overtuigd en aangeworven.
- Bepaling van een realisatietermijn van de genomen beslissingen.

Inhoud (basistructuur)

- Zijn gesprekspartner leren kennen
 - De sociale stijlen: kenmerken en wekwijze
 - Hoe de verkoper aanspreken
- De relatie aankoop-verkoop
 - Ontledingsmethode van een onderneming
 - De marketingbenadering
 - Verbetering van de marketing mix
 - Opbouw van een actieplan
 - Presentatietechniek voor een product
 - De kenmerken van een goede presentatie
 - Inzicht van de aankoop- en verkoopstechnieken
 - De voorbereiding van de aankoop: de stappen van het aankoopproces
 - Bepaling en onderzoek van de nood (het probleem)
 - Informatie inwinnen over het product/dienst
 - Inschatting (evaluatie) van de alternatieve producten
 - De aankoopbeslissing
 - De gevoelens na aankoop

- Kennis van het product: het argumentarium
 - Het product, de dienst, het personeel, het verkooppunt , het imago
 - Inleiding tot het TCObegrip (Total Cost of Ownership)
 - Bepaling van doelstellingen door de koper
- De stappen van de onderhandeling
 - De voorbereiding van het onderhoud
 - De contactname met de verkoper
 - De uitwisseling van informatie
 - De verkoper overtuigen
 - Afsluiten
- Basisbeginselen van de onderhandeling

Doelgroep

- De verantwoordelijken van aankoop
- De verantwoordelijken van commerciële en marketingdiensten
- Alle personen die in een verbetering van de commerciële en aankoopmethodes zijn geïnteresseerd.

Animator : C. de Villenfagne



FORUM Event

Onderhandelingstechnieken voor uw internationale contracten!

Geniet van een verpersoonlijkte verbetering van uw commerciële methode in internationale zaken!

Vaststellingen en doelstellingen

Een contract voor export vereist uitgebreide reizen in het onderzocht land en veel tijd voor onderhandelingen. Het aantal stappen en de tijd toegestaan door business managers kan worden verminderd als er betere:

- de marketing mix beter op de aangesproken markt te richten
- de presentatietechnieken toe te passen
- de noden en de verwachtingen van de gesprekspartners te kennen
- de cultuur en de gewoonten van het land te kennen en te eerbiedigen
- de tolken voor te bereiden om de vertalingen in alle schakeringen te kunnen verzorgen
- de verkooptechnieken toe te passen (de bezwaren en de argumenten voorbereiden en aan te passen aan de gesprekspartners)

De vorming zal deze doelstellingen in functie van de verwachtingen van de deelnemers behandelen

Toegevoegde waarden en resultaten van de voorgestelde methode:

- De voorgestelde vorming verschilt van de meeste vormingen in marketing en in verkooptechnieken door haar hoge graad van interactieve tussenkomsten van de deelnemers.
- Elke vorming begint met een vragenlijst, in meer dan 400 ondernemingen getest, om na te gaan of met de succesfactoren van de commerciële praktijken wordt rekening gehouden, en vervolgens, om de verbeteringspunten te bepalen die aan de verwachtingen van elke deelnemer beantwoorden. De inhoud van de vorming is gepersonaliseerd: na de behandeling van de basisprincipes van marketing, worden de problemen en verwachtingen van elke deelnemer prioritair behandeld.

De toegevoegde waarden van de vorming zijn:

- Een snelle audit van de kwaliteit van de commerciële praktijken op basis van de antwoorden op de vragenlijst.
- Concrete verbeteringsvoorstellen in commerciële praktijken op korte en lange termijn.
- Verbeteringsvoorstellen rechtstreeks gelinkt aan de problemen eigen aan de onderneming.
- Verbeteringen op korte termijn van het bestaande klantenbestand.
- Verbeteringen op korte termijn van de manier waarop nieuwe klanten worden overtuigd en aangeworven.
- Bepaling van een realisatietermijn van de genomen beslissingen.

Inhoud van de opleiding

- Enkele basisprincipes van de Marketing:
 - Doelstellingen bepalen,
 - Een doeltreffende Marketing mix ontwikkelen: zijn klanten kiezen en een ketting van middelen ontwikkelen om aan hun behoeften te beantwoorden
- Hoe zijn gesprekspartner herkennen?
 - Hoe hem waarnemen?, Hoe hem identificeren?, Hoe hem motiveren?, Hoe hem behandelen?
 - **Hoe met de cultuur van het land van zijn gesprekspartner rekening houden?**
- De verkooptechnieken
 - Het onderhoud voorbereiden,
 - De gesprekspartner contacteren,
 - De behoeften kennen,
 - Overtuigen,
 - Afsluiten.
- De onderhandeling
- Voorstelling van de onderneming: de 7 basiselementen en de 10 gulden minuten.

Doelgroep

- De verantwoordelijken van commerciële en marketingdiensten
- De "commerciëlen"
- Algemeen: alle personen die in een verbetering van de commerciële en verkoopmethodes zijn geïnteresseerd.

Oprvolging van de opleiding

De onderneming die bijkomende informatie wenst te ontvangen over een land waarmee zij commerciële betrekkingen wil beginnen of ontwikkelen, kan zich voor een afzonderlijke module van 2 uur inschrijven (om de voorwaarden te kennen, gelieve ons op 02/771.43.13. of per e-mail forum@esap.be te contacteren) . Volgende landen kunnen worden toegelicht: Algerije, Arabische Emiraten, Australië, Azerbeidzjan, Brazilië, Bulgarije, Chili, China, Costa-Rica, Cuba, Filippijnen, Groot-Brittannië, Hongarije, India, Indonesië, Italië, Japan, Kazakstan, Kirgizië, Maleisië, Oekraïne, Oezbekistan, Panama, Peru, Polen, Portugal, Roemenië, Saudi-Arabië, Slowakije, Tsjechisch Republiek, Rusland, Turkije, Thailand, Vietnam...

Animator : C. de Villenfagne



FORUM Event

Stel uw onderneming beter voor om uw commerciële slagvaardigheid te versterken!

Hoe uw onderneming in 10 minuten presenteren om handelspartners te overtuigen...

Overloop deze enkele vragen om in te zien of U het beter kunt

- Kent U de verschillende presentatietechnieken van uw onderneming?
- Kent U hun invloed op uw commerciële gesprekspartners?
- Kent U de 7 punten die U voor een geslaagde voorstelling in tien gulden minuten dient te behandelen?
- Past U uw presentatie aan aan het soort publiek of land waartoe U zich richt?
- Bepaalt U een of meerdere concrete doelstellingen die U op het einde van uw presentatie wenst te bereiken?
- Stelt U een opvolgingsprocedure voor op het einde van uw presentatie?
- Brengt U enkele verkoopsargumenten waarvan U de overtuigingskracht kent naar voor?
- Hoe behandelt U de bezwaren die regelmatig worden aangereikt?
- Hoe behandelt U de vragen die gedurende of op het einde van uw presentatie worden gesteld?
- Hoe beëindigt U uw presentatie?
- In welke mate kent U de appreciatie van uw toehoorders na uw presentatie?
- Kent U de 6 manieren waarop uw toehoorders zich uitdrukken en die U toelaten te oordelen in welke mate U tot het afsluiten van het contract (de verkoop) kunt overgaan?
- Vindt U het belangrijk de culturele en de commerciële gewoonten van een land te kennen vooraleer U er heengaat?
- Vindt U het belangrijk de onderhandelingsgewoonten eigen aan een land te kennen vooraleer U er heengaat?

Op het einde van de dag hebt U een antwoord op al deze vragen en beschikt U over een eigen presentatieplan.

Doelstelling van de opleiding

- Op een doeltreffende wijze de onderneming leren voorstellen in de meest verscheidene omstandigheden.
 - De onderneming en de producten voorstellen,
 - De marketing mix aanpassen,
 - De culturele aspecten verwerken ter gelegenheid van exportzendingen
- De gesprekspartners leren waarderen aan de hand van een presentatie
 - De lokale culturele gewoonten eerbiedigen,
 - Een eventuele commerciële onderhandeling voorbereiden
- Leren overtuigen: de gepaste argumentatie uitkiezen en de bezwaren behandelen.
- Leren afsluiten om gunstige resultaten te bereiken.

Inhoud van de opleiding

- Enkele basisprincipes van de Marketing:
 - Doelstellingen bepalen,
 - Doeltreffend gebruik van de Marketing mix: de klanten uitkiezen en de ketting aan middelen bepalen om ze te bevredigen.
- De voorstelling van de onderneming:
 - de 7 gegevens voor een geslaagde voorstelling in 10 gouden minuten
- Hoe zijn gesprekspartner herkennen en de culturele en professionele gewoonten van het land eerbiedigen?
 - Waarneming
 - Identificatie
 - Motivatie
 - Behandeling
- De verkooptechnieken
 - Voorbereiding
 - Contact
 - Kennen
 - Overtuigen
 - Afsluiten

Doelgroep

- De verantwoordelijken van commerciële en marketingdiensten,
- De export sales managers,
- Al wie zijn onderneming regelmatig moet voorstellen.

Vervolg van de opleiding

De onderneming die bijkomende informatie wenst te ontvangen over een land waarmee zij commerciële betrekkingen wil beginnen of ontwikkelen, kan zich voor een afzonderlijke module van 2 uur inschrijven (om de voorwaarden te kennen, gelieve ons op 02/771.43.13. of per e-mail forum@esap.be te contacteren) . Volgende landen kunnen worden toegelicht: Arabische Emiraten, Australië, Azerbaidjan, Brazilië, Bulgarije, Chili, China, Costa Rica, Cuba, Filippijnen, Groot-Brittannië, Hongarije, Indië, Indonesië, Italië, Japan, Kazakstan, Kirghizistan, Maleisië, Oekraïne, Oezbekistan, Panama, Peru, Polen, Portugal, Roemenië, Slowakije, Tsjechisch Republiek, Rusland, Turkije, Thailand, Vietnam...

Animator : C. de Villenfagne



FORUM Event

Persoonlijke ontwikkeling



FORUM Event

De emotionele intelligentie: basis van zelfbeheersing en succes

Vaststellingen

« *Het ontbreekt u aan charisma, empathie, assertiviteit, gezag, ...* »

Als zij ze nog niet gehoord hebben, vrezen vele managers deze opmerkingen omdat het zo moeilijk is te beantwoorden aan de verwachtingen en aan wat deze met zich brengen. Zo gemakkelijk als het is om de tekorten te benoemen, zo moeilijk is het om ze te verbeteren

Kan men zijn persoonlijkheid, zijn cultuur, zijn opvoeding veranderen?

Wat zijn de grenzen tussen gezag en autoritair, charisma en manipulatie, empathie en zwakte?

Riskeert men door zich bij te stellen geen andere verwijten?

De emotionele intelligentie in tegenstelling tot de rationele intelligentie kan zich gedurende gans het leven ontwikkelen. Door ze te begrijpen en beter haar gevolgen te beheersen kunnen managers haar vertalen in een managementwerktuig, om concrete oplossingswijzen te vinden en om zo te beantwoorden aan de vereisten van hun functie: dit is het doel van deze vorming.

Doelstellingen van de opleiding

- De emotionele intelligentie begrijpen om de gevolgen ervan beter te kanaliseren.
- De negatieve impact van stress verminderen, prestatie en sereniteit verzoenen.
- Minder negatieve stress veroorzaken bij de medewerkers, hun professionele ontwikkeling ondersteunen.
- Spanningen en conflicten oplossen. In de professionele context.

Pedagogisch programma

- De parameters van de emotionele intelligentie definiëren: de vier steunpilaren.
- De oorzaken en de valkuilen van het « *het is sterker dan mezelf* »
- Minder de negatieve effecten van stress ondergaan en doen ondergaan.
- Hoe leidinggeven (onder andere: eisen, zich verzetten, verwijten, sanctioneren, verbieden...) zonder geweld.
- Hoe leidinggeven (onder anderen: luisteren, ondersteunen, aanmoedigen, feliciteren, toelaten...) zonder naïviteit
- Waarheden en leugens van de emoties.
- Hoe ieder de realiteit waarneemt op bijzondere wijze en hoe beter rekening houden met de bril die de realiteit vervormt.
- Emotie uitdrukken en laten uitdrukken, verzoenen van schuchterheid en authenticiteit.
- Individuele of collectieve conflicten: welke oplossingen zijn er voor de manager?

Methode

- Door het tot de essentie herleiden van het theoretische gedeelte, verlaten de deelnemers deze dag met antwoorden toepasselijk op type situaties die ze kunnen ontmoeten tijdens de uitoefening van hun beroep.
- Talrijke voorbeelden uit de context van hun onderneming laten de deelnemers toe het bijgeleerde te vertalen naar hun professionele belevenis
- Werkelijke situaties kunnen voorgesteld worden door de deelnemers, die vervolgens met de steun van de opleider-coach door de groep behandeld wordt.

Doelgroep

Leidinggevend, managers, projectverantwoordelijken en alle professionals die medewerkers leiding moeten geven alsook alle professionals waarvan het beroep een optimaal relationeel gedrag vereist zoals projectleiders, verkopers, aankopers.

Trainer: Theo Geuens

Tijdsbeheer en persoonlijke organisatie

Meer dan 90 vindingen om uw tijd doeltreffend te beheren!

Doelstelling van de vorming

Aan de deelnemers de mogelijkheid te geven om:

1. Meer activiteiten van betere kwaliteit in minder tijd te verwezenlijken.
2. De lange termijnprojecten niet steeds te verdagen maar ze in hun dagelijkse planning te integreren.
3. Betrouwbaarder te zijn wat betreft hun afspraken.
4. Stress te wijten aan permanente werkdruk en de verscheidenheid van activiteiten te verminderen.

Doelgroep

- Personen die regelmatig meer dan 8 uur per dag werken.
- Personen die dikwijls onderbroken worden in hun activiteiten.
- Personen die moeilijkheden ondervinden om lange termijn projecten met hun dagelijkse activiteiten te verenigen.

Inhoud

1. **De basisprincipes van het tijdsbeheer**
 - De trap, of hoe lange termijn projecten integreren in de dagelijkse dringende taken
 - Zonder limieten, ontsnapt de tijd, of hoe de uitvoeringstijd van bepaalde taken in te perken?
 - Een begonnen activiteit moet beëindigd worden: een onderbroken activiteit doet ons tijd en concentratie verliezen. Hoe deze onderbrekingen beheren?
 - De wet van Pareto, of waar bevinden zich onze grootste tijdsvreter en hoe ze verminderen?
2. **Persoonlijke diagnose**
 - Leer jezelf kennen en doe er wat aan!
Wat ga ik doen met de gewonnen tijd?
3. **Het beheren van ons brein**
 - Het productieve brein: hoe concentratie verbeteren en stress verminderen bij het uitvoeren van onze dagelijkse taken?
 - Het selectieve brein: hoe ons brein gebruiken om sneller te werken?
4. **Het beheren van de binnenkomende informatie en het houden van een agenda**
 - Binnenkomende informatie
 - Wat te doen met de papierberg op uw bureau?
 - Wat te doen met de stapel e-mails in uw inbox?
 - De agenda: hoe een agenda (papier of elektronisch) gebruiken om niets meer te vergeten, zijn afspraken na te komen en lange termijnsprojecten te plannen?
5. **Actie plan en opvolging**

Op het einde van de dag zal elke deelnemer zijn eigen actieplan samenstellen gespreid over verschillende maanden.

Animator : François van Kan

Het woord nemen in het openbaar

Hoe uw vertrouwen en uw geloofwaardigheid verhogen...

Vaststellingen

De manier waarop men een publiek toespreekt is minstens even belangrijk als de inhoud van de informatie.

De aandacht van het publiek gaande houden, geloofwaardig overkomen, luisterbereidheid creëren, charisma uitstralen, het is allemaal noodzakelijk wanneer men wil gehoord en begrepen worden en als men een voortreffelijk resultaat wil bekomen.

De toehoorders, hoe professioneel ook, hebben het moeilijker en doen minder spontane inspanningen dan voorheen om hun aandacht erbij te houden. Dit laatste heeft waarschijnlijk te maken met verwenning door de media.

Professionals worden vandaag evenzeer geëvalueerd naar de manier waarop ze iets zeggen als naar de inhoud van hun verhaal. Er zijn dus voldoende redenen om de sleutels tot succes van het spreken voor een publiek onder de knie te krijgen.

Doelstellingen

- De wederzijdse luistervaardigheid en het geven van ik-boodschappen bij professionele toehoorders bevorderen;
- Door feedback zich bewust worden van eigen sterke- en zwakke punten wat betreft spreken voor een publiek;
- De technieken om het woord te nemen beter aan de omstandigheden en aan de reacties van de toehoorders aanpassen
- Een ontwikkelingsplan dat aan elkeen is aangepast in werking stellen.

Pedagogisch programma

Elke deelnemer beschikt over cursusmateriaal waarin de theorie wordt weergegeven.

- De punten erkennen die geloofwaardigheid creëren;
- Het in de praktijk oefenen van het geïmproviseerd het woord nemen;
- "Het is sterker dan mezelf": bewustworden van onze remmen met als doel deze te overstijgen;
- Emoties leren gebruiken in plaats van ze te ondergaan.
- De uiteenzetting structureren in functie van de verwachtingen van de toehoorders en dit in de praktijk omzetten;
- Opstellen van individueel aangepaste actieplannen.

Methode

- Het kader dat wordt opgesteld zorgt ervoor dat de deelnemers elkaar ondersteunen. Het leermoment ontstaat hierdoor vanaf het begin door oefeningen, door het in de praktijk omzetten;
- De eerste oefeningen zijn kort en eenvoudig zodat de deelnemers zich kunnen ontdoen van de eventuele druk die mogelijk verbonden kan zijn met dit type van oefeningen.
- De oefeningen zijn dynamisch, worden gefilmd: iedere deelnemer krijgt de kans zijn/haar sterke punten verder te ontwikkelen en zich bewust te worden van de punten waar vooruitgang dient geboekt. De trainer-coach is permanent en voor iedereen onvoorwaardelijk supporter van zijn/haar succes.
- De oefeningen zijn gevarieerd (alleen of in groep, met of zonder visuele ondersteuning) om een beter antwoord te geven op de verschillende professionele vereisten.
- Dank zij de vaststellingen die zij/hij zal gedaan hebben tijdens de oefeningen en door de raadgevingen van de coach zal elke deelnemer een persoonlijk actieplan opgebouwd hebben dat haar/hem zal toelaten het spreken in publiek te optimaliseren

Doelgroep

Leidinggevenden, managers, projectverantwoordelijken en alle professionals die het woord dienen te nemen voor een publiek: tijdens vergaderingen, videoconferenties, commerciële gesprekken, conference calls, enz. ...

Trainer: Theo Geuens

Problemen oplossen: simpel en praktisch (De vragen zijn de antwoorden !)

6 redenen waarom problemen verkeerd worden opgelost

Een probleem niet oplossen, of erger – het verkeerd probleem oplossen – veroorzaakt dikwijls zware spanningen, en aanzienlijk tijd- en geldverlies. Wat zijn daar de redenen van ?

1. Zich van probleem vergissen : bijvoorbeeld, een feit als probleem behandelen
2. De andere willen veranderen, i.p.v. zelf te veranderen
3. Niet weten wat men wil bereiken
4. Het symptoom eerder dan de reden beheren
5. Zich van belang vergissen
6. Te weinig verschillende oplossingen vinden

Objectief

- Op het einde van de dag zullen de deelnemers een eenvoudig en zeer specifiek canvas kunnen gebruiken om problemen op te lossen. Dit canvas omvat 5 basisnoties en 9 vragen. Ze zullen daarmee eender wie (inclusief zichzelf) kunnen helpen om een probleem op te lossen, op voorwaarde dat ze dit canvas nauwgezet gebruiken. Ze zullen dit canvas gedurende de dag op hun eigen “probleem situaties” hebben toegepast.
- Bovendien zullen ze ondervinden dat ze gemiddeld 50 tot 80% van de benodigde tijd aan probleemoplossing zullen winnen (wat een geldwinst !).
- Tenslotte is deze methode een geweldig werktuig om medewerkers te responsabiliseren, want ze vermijdt problemen naar anderen toe te delegeren en verplicht de “probleemhouder” zelf zijn probleem op te lossen.

Inhoud

- Definitie van de 5 basisnoties : feit – probleem – objectief – belang – oplossing
- De sleutelvragen identificeren verbonden aan elke basisnotie
- Toepassing van deze vragen op de “probleemsituaties” van elke deelnemer.

Vorbereiding

- Aan elke deelnemer wordt gevraagd, voorafgaandelijk aan de opleiding, per mail een zeer beknopte omschrijving aan de trainer op te sturen van minstens 3 situaties die hij (zij) vandaag persoonlijk meemaakt en die hij (zij) als problematisch beschouwt.

Follow up van de opleiding – Persoonlijke coaching

De opleiding kan verlengd worden met een persoonlijke coaching om de integratie van de geziene concepten binnen de werkomgeving te verzekeren. (Voor de voorwaarden en reservaties, gelieve ons te contacteren op 02/771.43.13 of per e- mail forum@esap.be).

Publiek

Elke “verantwoordelijke” persoon binnen de onderneming of organisatie.

Trainer: François van Kan

Individuele taaltrainingen

*Engels - Frans - Nederlands - Italiaans - Spaans - Duits
- Pools - Luxemburgs - Russisch - Portugees*



FORUM Event

Telefonische taaltrainingen

Om uw taalkapitaal te verrijken of een bepaald project te verwezenlijken

Engels - Frans - Nederlands – Italiaans – Spaans – Duits - Pools – Luxemburgs – Russisch - Portugees

Vaststellingen

De ontwikkeling van het beroepsleven vereist een beheersing van de vreemde talen maar het aanleren of de bijscholing van een vreemde taal en de dagelijkse activiteiten zijn moeilijk te combineren. Daarom is het van uiterst belang om een kwaliteitsvol onderwijs dat aan de specifieke behoeften beantwoordt te verzoenen met een directe toegankelijkheid zonder tijdverlies (lange verplaatsingen, onderbroken dagen, drukke avonden...)

Een efficiënte oplossing: de individuele taalcursussen per telefoon:

- ✓ Cursus gebaseerd op uw behoeften...
- ✓ Volgens uw eigen tijdschema...
- ✓ Het tempo dat u schikt...
- ✓ Waar u zich ook bevindt...
- ✓ Zonder u te verplaatsen...

Praktisch

- U hebt de keuze tussen verschillende abonnementen van verschillende intensiteit, naar gelang uw behoeften
- Uw leraar roept u op uw vaste lijn of per skype
- Tussen 8:00 en 22:00: op het tijdens de vorige les overeengekomen tijdstip
- Voor uw lessen van 30 minuten

Volg twee proefflessen, zonder verplichtingen uwerzijds, en u zult overtuigd zijn...

Indien U beslist om de lessen verder te zetten, zullen die 2 proefflessen in het gekozen abonnement inbegrepen worden. In het tegenovergestelde geval zullen die 2 lessen niet aangerekend worden.

Meer precies...

- Een leraar met een Europese of Noord-Amerikanen opleiding belt U in zijn moedertaal op.
- De lessen worden op vaste lijnen gegeven of per skype, indien de gebruiksvoorwaarden het veroorloven. (Eventueel op gsm, met de leraar overeengekomen)
- Uw niveau en uw doelstellingen worden voorafgaandelijk geanalyseerd door middel van een grammaticale test en een behoefteanalyse. De leraar past zich aan uw niveau en uw behoeften aan.
- Uw leraar kiest samen met U het pedagogische materiaal dat zal dienen als schriftelijke support voor de taaltraining. Hij zal ook uw dagelijkse documenten gebruiken die U hem wenst te versturen.
- De abonnementen omvatten 5, 10, 30, 50 of 100 lessen van 30 minuten, naar gelang uw doelstellingen, met een degressief tarief volgens het aantal lessen.
- Een evaluatierapport kan opgesteld worden, met de aangeleerde stoffen en vermelding van start- en eindniveau.
- De lessen zijn toegankelijk in meer dan 40 landen aan hetzelfde tarief: indien u op reis gaat, neemt u uw docent(e) mee!

Onze verschillende abonnementen

« **Intensief** » Abonnementen : 20 lessen/maand pedagogisch materiaal € 75

Abonnement	Duur	Aantal lessen	Prijs/les	Prijs/cyclus
1	1,5 maand	30	30 €	900 €
2	2,5 maanden	50	28 €	1.400 €
3	5 maanden	100	26 €	2.600 €

« **Standard** » Abonnementen : 10 lessen/maand pedagogisch materiaal € 75

Abonnement	Duur	Aantal lessen	Prijs/les	Prijs/cyclus
4	3 maanden	30	32 €	960 €
5	5 maanden	50	30 €	1.500 €
6	10 maanden	100	28 €	2.800 €

« **Open** » Abonnementen : 5 lessen/maand pedagogisch materiaal € 75

Abonnement	Duur	Aantal lessen	Prijs/les	Prijs/cyclus
7	6 maanden	30	34 €	1.020 €
8	10 maanden	50	32 €	1.600 €

« **Kort** » Abonnement en aanvullende dienst (*) pedagogisch materiaal € 75

Abonnement	Duur	Descriptie	Prijs
9	1 maand	Express Module van 10 lessen (*)	350 €
10	1 maand	AskWeDo Module van 5 lessen	200 €
11		Keuze : Evaluatierapport per cyclus	10 €

De **Intensief**, **Standaard** en **Open** abonnementen richten zich tot de leerlingen die een taal willen leren of die hun kennis willen verbeteren : die abonnementen worden op basis van de beschikbaarheden van de leerlingen gekozen.

De **Expresmodule** richt zich tot de personen die een "opfrissing" wensen van een taal die ze al kennen, maar die ze niet meer geoefend hebben, om zo vlug mogelijk opnieuw operationeel te zijn.

De **Ask We Do** module betreft interventies op maat voor dringende actie: een presentatie afwerken, een toespraak voorbereiden, de juiste taal- en cultuurreflexen aanleren om een anderstalige collega te onthalen, zich klaarstomen voor een reis naar het buitenland, enz.

De prijs van een cyclus omvat :

- De honoraria van de docent
- De telefoonkosten voor een vaste lijn
- De grammaticale test en de behoeftenanalyse
- Niet inbegrepen : het pedagogisch materiaal : 75 €

Het pedagogisch materiaal eigen aan elke opleiding (75 €) wordt gefactureerd behalve bij nadrukkelijke keuze van de klant, bij de inschrijving aan de module, met uitzondering van de "Ask We Do" module. Dat forfaitaire bedrag omvat de door de leraar gekozen geschreven (grammatica, woordenschat, teksten, enz.) en audio supports en de verzendkosten. Het is geldig voor ieder abonnement dat in dezelfde taal wordt gevolgd, door dezelfde cursist, gedurende twee opeenvolgende jaren. In geval van overdracht van lessen aan een andere persoon zal het nieuwe pedagogisch materiaal volgens dezelfde modaliteiten worden gefactureerd.

De taalcursussen zijn niet aan de BTW onderworpen (artikel 44 van het BTW wetboek)

Algemene voorwaarden

Wanneer u verhinderd bent, kunt u uw afspraak uitstellen op voorwaarde dat u uw docent 4 uur op voorhand op de hoogte brengt. Per schijf van 10 lessen zijn er 2 annulaties toegelaten

Facturering

- Na de inschrijving aan een "Ask We Do" cyclus wordt de factuur automatisch verstuurd. Voor de andere abonnementen wachten we op uw overeenstemming na de twee proeflessen. Gelieve uw wens om de lessen verder te zetten telefonisch te bevestigen (02/771.43.13) per fax (02/771.31.70) of per email (forum@esap.be). De twee proeflessen zullen in het gekozen abonnement inbegrepen worden. De taalcursussen zijn niet aan de BTW onderworpen (artikel 44 van het BTW wetboek)
- De taalcursussen zijn niet aan de BTW onderworpen (artikel 44 van het BTW wetboek)
- Een enige factuur zal opgemaakt worden met vermelding van de prijs van de cyclus, het pedagogisch materiaal volgens de gekozen formule en desnoods het evaluatierapport.
- De factuur dient betaald te worden binnen de 30 dagen.
- In geval van wanbetaling na deze termijn zullen de lessen onderbroken worden tot het verschuldigde bedrag vereffend is.

Abonnement: duur - overdracht

- Duur van het abonnement: Behalve in geval van overmacht, zullen de lessen die niet binnen de vooropgestelde abonnementsperiode opgenomen worden, verloren zijn. Een maand extra wordt toegevoegd als compensatie voor eventuele onvoorziene gebeurtenissen tijdens de opleiding.
- Abonnementswijziging: Indien, tijdens de abonnementsperiode, de leerling(e) de frequentie van de lessen wenst te wijzigen, is het mogelijk om de cyclus te veranderen door middel van een supplement, of in het andere geval, een krediet ten gunste van de leerling(e). De leerlingen die hun oorspronkelijke geldigheidsduur willen verlengen kunnen beroep doen op die dienst om de resterende lessen niet te verliezen.
- Elke inschrijving is definitief. De overdracht van lessen aan een andere persoon is nochtans mogelijk.
- Voor alle verandering, gelieve ons te verwittigen per fax (02/771.31.70) of per email (forum@esap.be)

Contactpersoon : Marita Guilmot-Lennertz - forum@esap.be - Tel 02/771.43.13



FORUM Event

Presentatie van onze trainers

Corluy Olivier

- Burgerlijk Ingenieur Scheikunde en Textiel (RUG)
- Verschillende bijscholingen in bedrijfsbeheer (Vlerick, Vlekho & APICS)
- Kaderlid gedurende 6 jaar. Management Consultant sinds 1992 in Supply Chain Management en Informatiebeheer.
- Managing Director van Xeleos Consulting
- Voorzitter van PICS Belgium, de professionele organisatie voor Logistiekers

De Villenfagne Claude

- Bedrijfsleider;
- Raadgever bij meerdere ondernemingen;
- Gespecialiseerd in de opstelling van commerciële en marketingplannen in industriële en dienstondernemingen;
- Raadgever bij de UWE voor de Internationale Marketingcel;
- Raadgever bij ondernemingen voor de bevordering van export.

Geuens Theo

- Diploma's: Pedagogische Wetenschappen (VUB); Aggregatie Psychologische en Pedagogische Wetenschappen (VUB); Master HRM (Vlerick, RUG, KUL); Organisatieontwikkeling (CIGO: KUL, LUC); Psychoanalytisch psychotherapeut en Cliënt centered groepspsychotherapeut.
- Meerdere jaren ervaring als opleider van managers, leraren en trainers
- Individuele en groeps-coaching

Meeuws Christine

- Licentiate in de Arbeids-, Organisatie- en Gemeenschapspsychologie
- Startte haar carrière bij de NMBS waar ze verantwoordelijk was voor het organiseren van managementopleidingen
- Nadien actief in HR Consultancy met ervaring in training, outplacement en carrièrebegeleiding, assessment en development, leadership development centers, 360° feedback, coaching en competentie management. Verder heeft ze een uitgebreide ervaring in project en account management.
- Meer dan 15 jaar ervaring in Human Resources
- Ervaring met zowel nationale als internationale bedrijven, multinationals en KMO's, alsook internationale projecten. Ze heeft een brede ervaring in diverse sectoren.
- Gecertificeerd coach

Rabaut Darline

- Lic. Rechten, betrokken bij het invoeren van kwaliteitsmanagementsystemen (ISO9001 maar ook ISO17025, BRC, IFS, BRC IoP, ...) sinds 1994
- Lead Auditor voor ISO9001, BRC, HACCP, ISO22000
- Zelfstandig consultant in diverse domeinen, zowel productie als dienstensector

Van Kan François

- Licentiaat Economische Wetenschappen (Leuven)
- Opgeleid met certificatie in Transactionele Analyse, NLP, Ericksoniaanse Hypnose, Systemleer and Pedagogie
- Management posities in bank en textielsector
- Trainer en coach sinds 1987
- Ervaring in secundaire sector (automobiel, chemie, metaal, bouw, pharmaceutical, electriciteit) en dienstensector (bank, verzekering, ziekenkas, interim, distributie)

Open opleidingen-Agenda



FORUM Event

3/10/2012 9u00-17u00	Uw personeel succesvol motiveren ! <i>Hoe medewerkers naar individuele prestaties en groepsresultaat leiden!</i>	
11/10/2012 9u00-17u00	Het woord nemen in het openbaar <i>Hoe uw vertrouwen en uw geloofwaardigheid verhogen...</i>	
16/10/2012 9u00-17u00	Tijdsbeheer en persoonlijke organisatie <i>Meer dan 90 vindingen om uw tijd doeltreffend te beheren!</i>	
22/10/2012 9u00-17u00	Basistechnieken voor projectbeheer <i>De sleuteletappes van het beleid van een project ontdekken vanaf uw eigen projecten...</i>	
23/10/2012 9u00-17u00	Een winnend team! <i>Hoe medewerkers naar individuele prestaties en groepsresultaat leiden</i>	
6/11/2012 9u00-17u00	De emotionele intelligentie, basis van zelfbeheersing en succes	
7/11/2012 9u00-17u00	Onderhandelingstechnieken om uw aankopen te optimaliseren! <i>Geniet van een verpersoonlijkte verbetering van uw aankoopgedrag!</i>	
13/11/2012 9u00-17u00	Hoe succesvol jaarlijkse evaluatie/functioneringsgesprekken voeren ? <i>Verandert het onderhoud van evaluatie in hoeksteen van het individuele management!</i>	
19/11/2012 9u00-17u00	De e-mails brengen u in stress-situatie? Leert om ze beheersen!	
22/11/2012 9u00-17u00	Interne audits organiseren en uitvoeren - kwaliteitssystemen <i>Beheerst de sleuteletappes van de kwaliteitsaudit om tot een betere organisatie van de onderneming bij te dragen</i>	
27/11/2012 9u00-17u00	Projectbeheer van IT-projecten <i>De sleuteletappes van het beleid van een project ontdekken vanaf uw eigen projecten...</i>	
3/12/2012 9u00-17u00	Verhoog uw leidinggevende capaciteit in uw bedrijf... <i>Welke vaardigheden moeten worden ontwikkeld om effectief teams te leiden om bedrijfsdoelstellingen te bereiken</i>	
5/12/2012 9u00-17u00	Onderhandelingstechnieken om uw verkoopresultaten te verbeteren! <i>Geniet van een verpersoonlijkte verbetering van uw commerciële methode</i>	
10/12/2012 9u00-17u00	Effectieve vergaderingen <i>De basisregels van de organisatie en de leiding van efficiënte vergaderingen in de praktijk ontdekken en zetten</i>	
22/01/2013 9u00-17u00	Constructief omgaan met conflicten	
28/01/2013 9u00-17u00	Mind Mapping: een werktuig ten dienste van de onderneming	
4/02/2013 9u00-17u00	Uw personeel succesvol motiveren ! <i>Hoe medewerkers naar individuele prestaties en groepsresultaat leiden!</i>	
4/03/2013 9u00-17u00	Het woord nemen in het openbaar <i>Hoe uw vertrouwen en uw geloofwaardigheid verhogen...</i>	
11/03/2013 9u00-17u00	Een winnend team! <i>Hoe medewerkers naar individuele prestaties en groepsresultaat leiden</i>	

19/03/2013 9u00-17u00	Basistechnieken voor projectbeheer <i>De sleuteletappes van het beleid van een project ontdekken vanaf uw eigen projecten...</i>	
26/03/2013 9u00-17u00	Tijdsbeheer en persoonlijke organisatie <i>Meer dan 90 vindingen om uw tijd doeltreffend te beheren!</i>	
16/04/2013 9u00-17u00	Hoe succesvol jaarlijkse evaluatie/functioneringsgesprekken voeren ? <i>Verandert het onderhoud van evaluatie in hoeksteen van het individuele management!</i>	
22/04/2013 9u00-17u00	Projectbeheer van IT-projecten <i>De sleuteletappes van het beleid van een project ontdekken vanaf uw eigen projecten...</i>	
23/04/2013 9u00-17u00	De emotionele intelligentie, basis van zelfbeheersing en succes	
30/04/2013 9u00-17u00	Onderhandelingstechnieken om uw aankopen te optimaliseren! <i>Geniet van een verpersoonlijkte verbetering van uw aankoopgedrag!</i>	
14/05/2013 9u00-17u00	Interne audits organiseren en uitvoeren - kwaliteitssystemen <i>Beheerst de sleuteletappes van de kwaliteitsaudit om tot een betere organisatie van de onderneming bij te dragen</i>	
23/05/2013 9u00-17u00	Verhoog uw leidinggevende capaciteit in uw bedrijf... <i>Welke vaardigheden moeten worden ontwikkeld om effectief teams te leiden om bedrijfsdoelstellingen te bereiken</i>	
28/05/2013 9u00-17u00	De e-mails brengen u in stress-situatie? Leert om ze beheersen!	
30/05/2013 9u00-17u00	Constructief omgaan met conflicten	
4/06/2013 9u00-17u00	Effectieve vergaderingen <i>De basisregels van de organisatie en de leiding van efficiënte vergaderingen in de praktijk ontdekken en zetten</i>	
6/06/2013 9u00-17u00	Onderhandelingstechnieken om uw verkoopresultaten te verbeteren! <i>Geniet van een verpersoonlijkte verbetering van uw commerciële methode</i>	
11/06/2013 9u00-17u00	Mind Mapping: een werktuig ten dienste van de onderneming	

ESAP SA – FORUM Event
 Kaatsspellaan 13 - B-1150 Bruddrl - Tel 32/2/771.43.13 - Fax 32/2/771.31.70 – GSM 32/479/93.04.39
 E-mail : forum@esap.be - URL : www.esap.be
 TVA BE-0423.207.931 - RPR Brussel - IBAN BE72 3100 4180 0016 - BIC BBRUBEBB

Verkoopsvoorwaarden

Verkoopsvoorwaarden «opleiding binnen de onderneming»

Artikel 1 : Algemene opdracht

De Klant verleent aan ForumEvent een opleidings- of coachingsopdracht.

Deze opdracht kan uitgevoerd worden door een of meerdere door ForumEvent aangestelde docenten, voor zover de Klant uitdrukkelijk akkoord is met de keuze van de docent(en).

ForumEvent staat in alle gevallen in voor de naleving van de opdracht door de docent(en).

Elke opdracht (opleiding en/of coaching) wordt uitvoerig beschreven. Deze beschrijving maakt integraal deel uit van het door ForumEvent uitgebrachte aanbod. Van zodra de Klant aanvaardt, wordt dit aanbod als een bestelbon beschouwd.

Het aanbod bepaalt met name:

- het aantal opleidingen en/of coachings en hun tijdsduur;
- het maximaal aantal deelnemers per sessie;
- de naam van de opleider;
- de juiste datums en plaats van de opleidingscyclus;
- de praktische modaliteiten;
- het bedrag van de honoraria, en alle andere kosten verbonden aan de taak (verplaatsingskosten, huisvesting, lessenmateriaal, etc) en de betalingsmodaliteiten (termijn, rekeningnummer,...).

Artikel 2 : Deontologie

ForumEvent verbindt er zich toe om alle informatie betreffende de Klant, diens personeel of klanten, die zij in het kader van haar opdracht verneemt, niet zonder de toestemming van de Klant te verspreiden of te gebruiken.

Artikel 3 : Betalingsvoorwaarden

Bij gebreke van betaling binnen de voorziene termijn, zal het verschuldigd bedrag forfaitair vermeerderd worden met 15% en met nalatigheidinteressen van 12% vanaf de vervaldag. De inningskosten met inbegrip van gerechtelijke of buitengerechtelijke ingebrekestelling zijn steeds ten laste van de opdrachtgever.

Artikel 4 : Annulering

- Door de Klant

Annuleringen worden steeds schriftelijk meegedeeld. Behalve ingeval van tegengestelde bepaling in het aanbod, worden de annuleringskosten als volgt berekend:

- annulering tot 6 weken voor de opleiding/coaching: geen vergoeding;
- annulering tussen 6 en 3 weken voor de opleiding/coaching: 50% van het bedrag voorzien in het aanbod en/of overeengekomen tussen partijen;
- annulering 3 weken of minder voor de opleiding/coaching: 100% van het bedrag voorzien in het aanbod en/of overeengekomen tussen partijen.

Binnen de grenzen van de verbintenissen die ForumEvent is aangegaan (reserveren van de docenten...), kunnen partijen betere modaliteiten onderhandelen (bijv. het uitstellen van een opleiding en/of coaching), die ze schriftelijk bevestigen.

- **Door ForumEvent**

Indien ForumEvent op de afgesproken datum niet kan presteren, verbindt zij er zich toe om de afgelaste opleiding en/of coaching zonder bijkomende kosten naar een latere, door partijen overeengekomen, datum te verplaatsen. Deze wijziging zal schriftelijk bevestigd worden.

ForumEvent kan ook beslissen om de opleider te vervangen door een andere. Het voorafgaand akkoord van de Klant is vereist voor een dergelijke wijziging.

Verkoopsvoorwaarden «open opleidingen»

Artikel 1 : Algemene opdracht

De klant schrijft zich in bij ForumEvent voor een opleiding en/of coaching op basis van de uitvoerige informatie als vermeld in de uitnodiging of op de internetpagina www.esap.be. Deze uitvoerige informatie omvat :

- een omschrijving van de inhoud van de opleiding;
- het maximaal aantal deelnemers per opleiding/coaching;
- de naam van de opleider;
- de juiste datums en plaats van de opleiding/coaching;
- de prijsvoorwaarden;
- de betalingswijze (termijn, rekeningnummer....).

Artikel 2 : Deontologie

ForumEvent verbindt er zich toe om alle informatie betreffende de Klant, diens personeel of klanten, die zij in het kader van haar opdracht verneemt, niet zonder de toestemming van de Klant te verspreiden of te gebruiken.

Artikel 3 : Betalingsvoorwaarden

Bij gebreke van betaling binnen de voorziene termijn, zal het verschuldigd bedrag forfaitair vermeerderd worden met 15% en met nalatigheidinteressen van 12% vanaf de vervaldag. De inningskosten, waaronder de kosten voor gerechtelijke of buitengerechtelijke ingebrekestelling, zijn steeds ten laste van de opdrachtgever.

Artikel 4 : Annulering

- **Door de Klant**

Indien de inschrijving uiterlijk 5 werkdagen voor het evenement en uitsluitend per fax (02/771.31.70) of per e-mail (forum@esap.be) afgelast wordt, zal 80% van de inschrijvingskosten terugbetaald worden. Na deze periode, zal het totale inschrijvingsbedrag verschuldigd zijn. Elke ingeschreven persoon kan zich laten vervangen.

- **Door ForumEvent**

ForumEvent behoudt zich het recht voor om de opleiding af te gelasten indien het minimum aantal deelnemers niet bereikt wordt.