



 FORUM Event

Opleidingsprogramma in het bedrijfsleven

2011



FORUM Event



March 2011

ESAP NV – FORUM Event

Kaatspellaan 13 - B-1150 Brussels - 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

BTW BE-0423.207.931 - RPM Brussels - 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 - 2200 € (+21% BTW)
(tenzij anders vermeld)

Modelijkheid van op maat gesneden programma's

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



FORUM Event

Lijst van in-bedrijf beschikbare opleiding per onderwerp

Kwaliteitsaudit

- Waarom uw ISO 9001-certificatie niet de gewenste voordelen oplevert..... 2
- De norm ISO 9001 in de praktijk 3
- De nieuwe norm ISO 9001 : 2008..... 4
- Opleiding interne auditor.....5

De beste winst van uw personeel trekken

- Verhoog uw leidinggevende capaciteit in uw bedrijf..... 7
- Een winnend team !..... 8
- Uw personeel succesvol motiveren!..... 9
- Hoe succesvol jaarlijkse evaluatie / functioneringsgesprekken voeren?.....10
- Effectieve vergaderingen..... 11

Beheerswerktuigen

- Basistechnieken voor projectbeheer..... 13
- Projectbeheer van IT-projecten..... 14

Marketing en verkooptechnieken

- Stel uw onderneming beter voor om uw commerciële slagvaardigheid te versterken!..... 16
- Onderhandelingstechnieken om sneller tot resultaten te komen !..... 18
- Onderhandelingstechnieken voor uw internationale contracten!..... 19

Persoonlijke ontwikkeling

- De emotionele intelligentie: basis van zelfbeheersing en succes..... 21
- Tijdsbeheer en persoonlijke organisatie.....22
- Het woord nemen in het openbaar.....23

Dematerialisatie en elektronisch archivering

- De fundamenteen in zake dematerialisatie en elektronische archivering..... 25
- Methodologie te slagen in een dematerialisatie en elektronisch archiveringsproject 26

Presentatie van onze trainers..... 28



Kwaliteitsaudit



FORUM Event

Waarom uw ISO 9001-certificatie niet de gewenste voordelen oplevert

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 bij inschrijving
 - 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 bij inschrijving. 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

De nieuwe norm ISO 9001 : 2008

Bevinding

Onlangs werd de nieuwe versie van de norm ISO 9001:2008 goedgekeurd. Deze is vanaf januari 2009 auditeerbaar.

Doelstelling

Dit opleiding is bedoeld om :

- de evoluties in deze nieuwe norm duidelijk te maken en uit te leggen hoe dit een voordeel kan zijn voor uw onderneming
- de te nemen acties te identificeren die uw onderneming moet nemen om een systeem dat gecertificeerd is volgens de versie 2000 aan te passen aan de versie 2008.

Inhoud van de opleiding

1. Hoe worden normen herzien en wat is de draagwijdte van de herziening
 1. Algemene aanpak
 2. Doelstellingen
2. Certificatieproces onder de norm ISO9001:2008
 1. Voor een eerste systeemcertificatie
 2. Voor systemen die reeds gecertificeerd zijn onder de versie 2000
3. Bespreking van de wijzigingen in de versie 2008
 1. Overzicht per hoofdstuk van de norm
 2. Rekening houdend met de omstandigheden bij de deelnemers
 3. Bespreking van cases

Doelpubliek

- Kwaliteitsverantwoordelijken
- Managers
- Interne auditors

Animator : Darline Rabaut

Nuttige informatie

Duur van de opleiding : 1 halve dag

Prijs : Groep van 2 tot 5 personen - 1000 € (+21% BTW)
Groep van 6 tot 10 personen - 1400 € (+21% BTW)



Opleiding interne auditor kwaliteitssystemen

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. Voorbereiding 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

**De beste winst
van uw personeel trekken**



FORUM Event

Verhoog uw leidinggevende capaciteit in uw bedrijf...

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

Vastellingen

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 op 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, leidinggevend, 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.

Vastellingen

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 op 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, leidinggevendenden, 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

Context

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 op 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.

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

Doelgroep

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

Trainer: **Christine Meeuws**

Hoe succesvol jaarlijkse evaluatie/functioneringsgesprekken voeren?

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 de 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 op 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.

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 Guillmot-Lennertz – forum@esap.be – tel. 02/771.43.13

Doelgroep

- Managers, kaderleden, leidinggevenden, 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

Trainer: **Christine Meeuws**

Effectieve vergaderingen

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 inter-ageren, de meest effectieve beslissingen te nemen, en zorgen voor gelijkstemmigheid.

Objectieven van de opleiding:

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

- alle parameters te beheeren 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 gefocust te houden
- de meeting "on track" te houden
- het beslissingsproces te beheeren.

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 beheeren?
 - hoe de informatie organiseren?

Doelgroep

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

Trainer: François van Kan

Beheerswerktuigen



FORUM Event

Basistechnieken voor projectbeheer

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

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

Projectbeheer van IT-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 tijdslijm 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**

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

The background features a large, light gray watermark of the letters 'ESAP' enclosed within an oval shape.

Marketing en verkooptechnieken



FORUM Event

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

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 locale 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, Chili, China, Costa Rica, Cuba, Filippijnen, Groot-Brittannië, Hongarije, Indië, Indonesië, Italië, Japan, Kazakstan, Kirghizistan, Maleisië, Oekraïne, Oezbekistan, Panama, Peru, Polen, Portugal, Slowakije, Tsjechisch Republiek, Rusland, Turkije, Thailand, Vietnam...

Animator : Claude DE VILLENFAGNE



FORUM Event

Onderhandelingstechnieken om sneller tot resultaten te komen !

Vaststellingen

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:

- De koper te doen luisteren,
- De koper die zijn beslissing uitstelt te overtuigen,
- Overtuigende argumenten voorbereiden,
- De onvoorziene bezwaren beantwoorden,
- Verkeerde houdingen en reacties vermijden.

Doelstelling van de opleiding

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

Doelgroep

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

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?
- 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.

Animator : C. DE VILLENFAGNE

Onderhandelingstechnieken voor uw internationale contracten!

Vaststellingen

Elk aanbod vereist informatie; elke verkoop vereist onderhandeling. Pas de onderhandelingstechnieken toe en **hou rekening met de cultuur van het land** om uw verkoopresultaten te verbeteren!

De verkopers dienen inderdaad oplossingen te vinden om:

- De koper te doen luisteren,
- De koper die zijn beslissing uitstelt te overtuigen,
- Overtuigende argumenten voor te bereiden, meer specifiek inzake prijzen,
- De onvoorziene bezwaren te beantwoorden,
- Verkeerde houdingen en reacties te vermijden.

Doelstelling van de vorming

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

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?
- 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 één verbetering van de commerciële en verkoopmethodes zijn geïnteresseerd.

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: Algerije, Arabische Emiraten, Australië, Azerbeidzjan, Brazilië, Chili, China, Costa-Rica, Cuba, Filippijnen, Groot-Brittannië, Hongarije, India, Indonesië, Italië, Japan, Kazakstan, Kirgizië, Maleisië, Oekraïne, Oezbekistan, Panama, Peru, Polen, Portugal, Saudi-Arabië, Slowakije, Tsjechisch Republiek, Rusland, Turkije, Thailand, Vietnam...

Animator : C. DE VILLENFAGNE

Persoonlijke ontwikkeling



FORUM Event

De emotionele intelligentie: basis van zelfbehersing en succes

De context

« 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

Leidinggevenden, 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

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 van de opleiding

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 tijdsvreeters 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

De context

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 van de opleiding

- 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 oefening, 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 zal een persoonlijk actieplan opgebouwd hebben dat haar/hem zal toelaten het spreken in publiek te optimaliseren

Doelgroep

Leidinggevendenden, 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

Dematerialisatie en elektronisch archivering



FORUM Event

De fundamentele in zake dematerialisatie en elektronische archivering

Concepten en basisprincipes van dematerialisatie en elektronische archivering

Objectieven van de opleiding

- De nodige informatie bezorgen aan de deelnemers in zake elektronische archivering en zijn oplossingen,
- De multidisciplinaire, technische, organisatorische en juridische aspecten belichten in dit domein,
- De fundamentele stappen en de beste praktijken voorstellen om dematerialisatie en elektronische archiveringsprojecten tot een goed einde te brengen door het voorstellen van modellen, methodes en tools en aan de hand van reële bedrijfscases

Doelpubliek

- Projectleiders van elektronische archiveringsprojecten binnen ondernemingen en administraties, veiligheidsadviseurs, informaticaverantwoordelijken, bedrijfsjuristen, archivisten en documentalisten, financieel directeurs, Risk Managers en functionele directies
- Leveranciers van materieel en software die hun eigen verkoopploegen wensen op te leiden
- Alle personen die de concepten en basistechnieken in dematerialisatie en elektronische archivering wensen te ontdekken

Inhoud van de opleiding

- 1. Positionering van dematerialisatie en elektronische archivering**
 - Definities, dematerialisatie en elektronische archivering
 - Waarom dematerialiseren ?
 - Oorsprong van elektronische archivering
 - De breuk van het digitaal document met zijn drager verstaan
 - Levenscyclus van informatie of ILM (information life cycle management)
 - Onderscheid tussen back-ups, EDM (Electronic document management) en elektronische archivering
 - Technische, veiligheids- en organisatorische aspecten
- 2. Elektronische handtekening**
 - Algemene principes, begrip van dubbele sleutel
 - Elektronisch certificaat
 - Verschillende dubbele sleutels
 - Formaten
- 3. Recht en dematerialisatie**
 - Digitale en papieren documenten
 - Europese directieven en nationale aanpassingen
 - Nationale eigenheden in zake dematerialisatie
 - Recht in zake elektronische handtekening
 - Hoe digitale gegevens beheren op een juridisch « veilige » manier ?
- 4. Voorstelling van Escrow**
 - Definitie en oorsprong
 - Algemene organisatie begrip autoriteit, operator, ...
 - De verschillende actoren: certificatie, tijdsregistratie, archivering, ...
 - Geassocieerde certificaten
- 5. Methodologie**
 - Informatiebeheersmethoden
 - Beheer van een archiveringsproject, basisprincipes
 - Belang van risicoanalyse
 - Inleiding in de archiveringspolitiek
 - Toepasbare normen in zake dematerialisatie

Praktische regelingen

- Het aantal deelnemers in elke sessie is bewust beperkt tot maximaal 12 deelnemers

Prijs

- Groep van 2 tot 5 personen : 2100 € (+21% BTW)
- Groep van 6 tot 10 personen : 2400 € (+21% BTW)

Trainer: Olivier Corluy

Methodologie te slagen in een dematerialisatie en elektronisch archiveringsproject

Hoe slagen in een dematerialisatie en elektronisch archiveringsproject

Objectieven van de opleiding

- De nodige informatie bezorgen aan de deelnemers in zake elektronische archivering en zijn oplossingen;
- De multidisciplinaire, technische, organisatorische en juridische aspecten belichten in dit domein;
- De fundamentele stappen en de beste praktijken voorstellen om dematerialisatie en elektronische archiveringsprojecten tot een goed einde te brengen door het voorstellen van modellen, methodes en tools en aan de hand van reële bedrijfscases.

Doelpubliek

- Projectleiders van elektronische archiveringsprojecten binnen ondernemingen en administraties, veiligheidsadviseurs, informaticaverantwoordelijken, bedrijfsjuristen, archivisten en documentalisten, financieel directeurs, Risk Managers en functionele directies;
- Leveranciers van materieel en software die hun eigen verkoopsploegen wensen op te leiden;
- Alle personen die de concepten en basistechnieken in dematerialisatie en elektronische archivering wensen te ontdekken.

Inhoud van de opleiding

- 1. Problematiek van een dematerialisatie en elektronisch archiveringsproject**
 - Dematerialisatie en elektronische archivering
 - De breuk van het digitaal document met zijn drager verstaan
 - Levenscyclus van informatie of ILM (information life cycle management)
 - Technische, veiligheids- en organisatorische aspecten
 - Toepasbare normen
- 2. Recht en elektronische archivering**
 - « Wettelijke » archivering bestaat niet, digitale en papieren documenten
 - Alles kan gedematerialiseerd worden
 - In rekening brengen van elektronische handtekening
 - Beperkingen in zake gegevens met een persoonlijk karakter
- 3. De juridische implicaties van een dematerialisatieproject**
 - Bewijskracht van een gedematerialiseerd document
 - State of the art, normen en elektronische archiveringsystemen (belang van certificatie)
 - Respect van de reglementering
 - Hoe digitale gegevens beheren op een juridisch « veilige » manier?
 - Internationaal aspect van de problematiek
- 4. Generieke oplossingen**
 - Informatiebeheersmethodes
 - Beheer van een archiveringsproject en archiveringspolitiek (grote principes van de ISO 15489-norm)
 - Infrastructuur en platformen
 - Hoe kiezen volgens een residueel risicomethode
 - Hoe gegevens en veiligheids-/serviceniveaus verenigen
- 5. De rol van een « escrow »**
 - Definities en grote principes, de Belgische Wet van 15 mei 2007
 - Organisatie: begrip autoriteit, operator, ...
 - De verschillende actoren: certificatie, tijdsregistratie, archivering, ...
 - Rollen en verantwoordelijkheden van een escrow
 - Verplichtingen (omkeerbaarheid, service, interoperabiliteit, ...)
- 6. Een archiveringspolitiek opzetten**
 - Objectieven en deelnemers
 - Elementen van de politiek: prestaties, verplichtingen, functionaliteiten
 - Definitie van de veiligheids- en serviceniveaus
 - Opvolging van de evolutie
 - Aanvullende documenten (lastenboek, archiveringspraktijken, operationele implementatie, auditrooster, ...)
 - Voorstelling van een generisch archiveringspolitiek

7. Een elektronisch archiveringssysteem kiezen

- Lastenboek : objectieven, huidige situatie, objectieven van het systeem, scope, bijzondere verwachtingen, procedures, juridische verwachtingen
- Het opstellen van een analyserooster om één of verschillende dienstenleveranciers te kiezen
- Voorbeeld.

Praktische regelingen

- Het aantal deelnemers in elke sessie is bewust beperkt tot maximaal 12 deelnemers
- De opleiding is gericht tot de personen die vertrouwd zijn met de concepten van dematerialisatie of die de dag rond de fundamenteën in zake dematerialisatie en elektronische archivering hebben gevolgd.

Prijs

- Groep van 2 tot 5 personen : 2100 € (+21% BTW)
- Groep van 6 tot 10 personen : 2400 € (+21% BTW)

Trainer: Olivier Corluy



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 

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)