PE cursus

‘Adviesvaardigheden – Verdieping’

Datum: 3 dagdelen, verspreid over ca. 2 maanden

Docent: Corrine Bloemhard (Boertien Vergouwen Overduin)

Locatie: n.t.b.

DAGPROGRAMMA

Programma dag 1: 9:30 – 12:30

9:00 –9:30 Welkom! Programma, werkwijze, doelen training.

9:30 – 11:30 Overtuigen & Beïnvloeden:

* Transparante attitude en krachtige gespreksvaardigheden: ‘*Gebruik LSD (luisteren, samenvatten, doorvragen), en NIVEA (niet invullen voor een ander), wees een OEN (open, eerlijke en nieuwsgierige houding) en laat OMA (oordelen, meningen en aannames) thuis’.*
* Uitlegovertuigingsprincipes Cialdini. Deelnemers formuleren een korte pitch op basis van een van deze principes.
* Opfrissen Roos van Leary op (interactiestijlen en beïnvloeding) van vorig jaar: wat is het en hoe pas je het toe?
* Bespreken uitslagbeïnvloedingstijlentest.
* Oefenen met beïnvloedings- en overtuigingsstrategieën.

11:30 – 12:00 Persoonlijke Leerdoel training (focus) concretiseren.

12:00 – 12:30 Afronding dagdeel 1

* Korte mondelinge evaluatie.
* Tussentijdse opdracht.

Programma dag 2: 9:30 – 12:30

9:00 –9:30 Welkom terug!Programma en persoonlijke focus vandaag

9:30 – 10:00 Terugblik tussentijdse opdracht

10:00 – 12:00 **Conflicthanteringsstijlen:**

* Korte uitleg conflicthanteringsstijlen.
* Bespreken conflicthanteringsstijlentest.

**Omgaan met Weerstand & Conflicten**

* BADSOC gespreksmodel: vanuit Bezwaren (h)erkennen deze Accepteren, Door te vragen, Samen te vatten, Oplossingen aan te bieden en te Checken of dit de gewenste oplossing is.
* Schakelmodel: het werkelijk benoemen wat er speelt (irritatie, verharding en patstelling in gesprek ombuigen of voorkomen, omgaan met weerstand en emoties van jezelf en de ander).
* Oefenen met verschillende soorten reacties en technieken.

**De vertrouwde adviseur:** de veranderende rol van de consultant, het verdiepen van klantrelaties en de commerciële antenne vergroten.

* Korte uitleg over de vertrouwde adviseur. De vertrouwde adviseur heeft een relatie met zijn klant opgebouwd welke op vertrouwen berust. Hij onderhoudt het contact en de relatie met de klant en bouwt deze uit zodat moeitelozer een vervolg op of een nieuwe opdracht gegenereerd wordt. Het contact en vertrouwen is er immers al.
* Oefenen met vaardigheden van de ‘vertrouwensformule’: Vertrouwen = Geloofwaardigheid (woorden) + Betrouwbaarheid (acties) + Intimiteit (emoties, verbinding met de klant): Egocentriciteit (Motivatie: ben je er voor de klant of voor jezelf?).

12:00 – 12:30 Afronding dagdeel 2

* Korte mondelinge evaluatie.
* Tussentijdse opdracht.

Programma dag 3: 9:30 – 12:30

9:00-9:30Welkom terug! Programma en persoonlijke focus vandaag.

9:30- 10:00 **Kennismaking trainingsacteur.** Deelnemers gebruiken de gesprekstechniek LSD om te trainingsacteur te bevragen op wie deze is en hoe deze werkt.

10:00 – 10:30 **Terugblik tussentijdse opdracht**

10:30 – 12:00 **Oefenen met acteur**

Dagdeel drie draait om het experiment en de geleerde vaardigheden van dagdeel 2 en 3 effectief toepassen en aanscherpen. Dit doen de deelnemers door te oefenen met een trainingsacteur aan de hand van hun eigen praktijkcases.

12:00 – 12:30 **Afronding dagdeel 3**

Afrondende oefening ter bevordering transfer training

Schriftelijke evaluatie