

## **3-daagse Training Adviesvaardigheden**

**Doelgroep:** bedrijfsartsen, arboverpleegkundigen, verpleegkundig specialisten, riskconsultants

**Groepsgrootte:** 8-10 deelnemers

### **Thema**

We vragen van onze professionals steeds vaker om naast hun professionaliteit, proactief kansen te zien voor andere interventies van Arbo Unie en commerciële mee te denken bij nieuwe klanten. Maar hoe doe je dat dan?

Om dit te bereiken is een training adviesvaardigheden ontwikkeld die aansluit bij de behoefte om meer vertrouwen en plezier te krijgen in deze rol.

Hierbij wordt de HUGO methodiek geïntroduceerd: de methodiek is zo opgesteld, dat door de juiste vragen te stellen, klanten zelf het verhaal vertellen, waardoor je geen (tot weinig) bezwaren krijgt. Iemand gaat zijn eigen verhaal namelijk niet tegenspreken.

Deze methodiek is voor veel situaties te gebruiken, denk aan gesprekken met zieke medewerkers om hen weer aan het werk te krijgen of met werkgevers om ze te overtuigen om een AD onderzoek in te zetten, bij nieuwe sales gesprekken, in relatiegesprekken etc.

### **Programma**

#### Dag 1

Focus: gesprekken die in de spreekkamer plaatsvinden; hoe kun je voorkomen dat er bezwaren komen en hoe kun je een medewerker zo goed mogelijk in beweging zetten.

09.00 - 10.00 uur: Leerdoel bepalen / korte toelichting op HUGO

10.00 -10.45 uur: Theorie HUGO en zelf vragen opstellen aan de hand van casussen uit de praktijk

10.45 - 11.00 uur: Pauze

11.00 - 12.30 uur: vervolg theorie HUGO

12.30 - 13.30 uur: Pauze

13.30 - 14.30 uur: Oefenen met HUGO

14.30 - 15.00 uur: Omgaan met bezwaren van een medewerker

15.00 - 16.00 uur: Eindoefening met HUGO

#### Dag 2

Focus: advies/evaluatiegesprekken bij de klant; hoe kun je er voor zorgen dat je hier zo veel mogelijk handel uit haalt, sparring-partner wordt van de klant en de klant helpt bij het preventief omgaan met verzuim.

09.00 - 10.00 uur: Afgelopen periode bespreken en herhalingscasus

10.00 - 10.30 uur: Voorbereiding van een advies/verkoopgesprek, leren kansen zien

10.30 - 10.45 uur: Pauze  
10.45 - 11.15 uur: Social Talk en Opening  
11.15 - 12.30 uur: HUGO vragen opstellen voor een advies/verkoopgesprek  
12.30 - 13.30 uur: Pauze  
13.30 - 14.30 uur: vervolg HUGO  
14.30 - 15.00 uur: Benefits, Afsluiten en Verslaglegging  
15.00 - 16.00 uur: Eindoefening

### Dag 3

09.00 - 10.00 uur: Afgelopen periode bespreken en herhalingscasus  
10.00 - 10.45 uur: DiSC profiel bespreken / persoonlijkheid klant, medewerker en hoe hier mee om gaan  
10.45 - 11.00 uur: Pauze  
11.00 - 11.30 uur: Samenwerking klant / Arbo Unie bespreken  
11.30 - 12.15 uur: Frustratie Afhandeling  
12.15 - 13.15 uur: Pauze  
13.15 - 14.00 uur: Omgaan met bezwaren van een klant  
14.00 - 15.00 uur: Hoe kun je HUGO toepassen bij een presentatie  
15.00 - 16.00 uur: Eindoefening

### **Leerdoelen**

De deelnemer is na afloop in staat

- met een gestructureerde vraagmethodiek de medewerker/klant te laten vertellen wat hij eigenlijk zelf wil vertellen
- bezwaren in elk soort gesprekken te verminderen
- kansen te creëren om extra diensten te verkopen/onder de aandacht te brengen bij klanten
- personen in te schatten aan de hand van de DiSC
- inzicht te hebben hoe men overkomt bij klanten/medewerkers

### **Trainer**

Leony Bos van Caprice.

Na 4 jaar binnen de hulpverlening, jaren binnen de commercie en leidinggevende te zijn geweest kwam zij tot één conclusie: er is een methodiek om mensen in beweging te zetten en die verschilt niet veel per situatie.

Indien je goede vragen stelt aan een persoon, vindt hij zelf de waarheid en komt hij in beweging.

Ga maar na: laat jij jezelf iets opleggen? Niet als iemand je vertelt hoe het moet, wel als iemand je vragend zover probeert te krijgen.

Daarom mijn visie: *door mensen goede vragen te stellen, vinden zij zelf de waarheid.*

### **Planning**

Verspreid aanbod voor de collega's in de verschillende regio's van Arbo Unie

**Accreditatie:** in aanvraag

**Evaluatie:** online vragenlijst