

Programma Refresher CRM

	Onderwerp	Toelichting en benodigheden
7.45 – 8.00	Inloop met koffie	Klaarzetten; presentatie, filmpjes, materiaal spelvormen
8.00 – 8.10	<ul style="list-style-type: none"> • Welkom • Voorstellen trainers • Naambordjes en functie invullen • Dagindeling; dia 1; programma van de dag • Afspraken (dia 2) 	<ul style="list-style-type: none"> • Presentielijst
8.10 – 8.30	Voorstelronde	Verwachtingen bespreken
8.30 – 9.15	<ul style="list-style-type: none"> • Wat is CRM ook alweer – ophalen • Hoe is CRM van toepassing op de afdeling • Reflectie: <ul style="list-style-type: none"> - Wat heb je zelf veranderd n.a.v. de CRM training? - Wat gaat goed (wat is er veranderd op de afdeling tov een jaar geleden)? - En wat kan beter (wat is nog niet veranderd?) 	CRM cirkel en SA centraal
9.15 – 09.30	PAUZE	
09:30 – 10.30	Scenario 1 met nabespreking	Scenario opgesteld en aangepast aan de afdeling
10:30 – 10:45	PAUZE	
10:45 – 11:45	Scenario 2 met nabespreking	Scenario opgesteld en aangepast aan de afdeling
11:45 – 12.00 uur	Evaluatie en vervolg: <ul style="list-style-type: none"> - Actiepunten / lessons learned - Evaluatieformulier 	Evaluatieformulieren