



# Workshop Professioneel adviseren voor salarisadministrateurs

Datum: 25 mei 2019 18.30 – 20.00 uur

Docent: dhr. Ronald Steunenberg

Locatie: De Fabrique

## De adviseur

- Technische vaardigheden
- Interpersoonlijke vaardigheden
- Adviesvaardigheden
- Het oefenen van vaardigheden als adviseur
- Persoonlijke kwaliteiten en drijfveren van de adviseur
- De stijl van communiceren van de adviseur
- Paradigma's en overtuigingen: Het ombuigen van belemmerende overtuigingen naar helpende overtuigingen
- De verschillende rollen van de adviseur zoals de expertrol en de partnerrol
- Houding van de adviseur

## Het adviesproces

- Theoretische introductie van de fasen in het adviesproces:
- Contact en contract: Theorie en oefening waarbij het vooral gaat over relatiemanagement en het managen van verwachtingen.
- Het verhelderen van de vraag (vraag achter de vraag) van de geadviseerde: vraagtechnieken, samenvatten, actief luisteren en non-verbaal gedrag komen aan de orde.
- Het presenteren van het advies

## De geadviseerde/klant

- Wie is de opdrachtgever?
- Klanttypologieën
  - DAS-test
- Rolconflicten en rolverwachtingen
- Soorten rolconflicten en het omgaan hiermee

## Weerstand

- Weerstand (h)erkennen
- Weerstand wegnemen

## Implementatie

- Van Ist naar Soll
- GAP-analyse