Stichting
RUGZORG
Nederland

Training 'Regie in elk (telefoon)gesprek'
De leerdoelen helder verwoord:
Technieken voor een fysiek gesprek en een telefonisch consult
In deze training van 2 dagdelen (totaal 7 uur) behandelen we de volgende leerdoelen:

- Structuur aanbrengen in (telefoon)gesprekken.
- Omgaan met weerstand en emotie in (telefoon)gesprekken.
- Feedback kunnen en durven geven in (telefoon)gesprekken.
- Nee-zeggen met een ja-houding in (telefoon)gesprekken.
- Je stem, houding en woordkeuze optimaal inzetten in (telefoon)gesprekken.
- Servicegericht zijn in (telefoon)gesprekken.
- Objectief (telefoon)gesprekken voeren: zonder aannames en met een luisterend oor.

De training is specifiek bedoeld voor medici , paramedici en medisch ondersteunend personeel

Persoonsgebonden training op maat en werken met een acteur
We maken de training op maat op basis van:

- Jullie antwoorden op onze intakevragen
- Jullie casussen voor de training

Zo leren jullie in korte tijd zo veel mogelijk. Aangegeven is die balans belangrijk te vinden.
Door een goede intake weten we ook zeker dat we alleen maar aandacht besteden aan de onderdelen die aandacht nodig hebben.
Tijdens dagdeel 2 werken we met een acteur waarbij we optimaal aan de hand van de casussen kunnen oefenen.

Leerdoelen: Training 'Regie in elk (telefoon)gesprek
Hieronder staan de leerdoelen helder verwoord.
Centraal staan technieken voor een fysiek gesprek en een telefonisch consult.
Per leerdoel staat kort de aanpak beschreven.
De training duurt totaal 7 uur: 2 dagdelen van elk 3,5 uur.
Structuur aanbrengen in (telefoon)gesprekken (dag 1 van 9.00 uur – 9.45 uur)
Deelnemers leren aan de hand van de OTHA-formule om hun gesprekken te structureren.
Zo zijn ze voor gesprekspartners goed te volgen en houden ze regie in het gesprek.
Dit leidt tot meer duidelijkheid en een effectiever gesprek.
Stem, houding en woordkeuze optimaal inzetten in (telefoon)gesprekken (dag 1 van 9.45 uur – 10.15 uur)
Deelnemers leren wat de impact is van hun stem, houding en woordkeuze. Dit doen we aan de hand van de communicatiecirkel. Bovendien staan we stil bij congruent en niet-congruent gedrag.
Deelnemers komen hierdoor zekerder en duidelijker over in gesprekken.
Objectief (telefoon)gesprekken voeren: zonder aannames en met een luisterend oor (dag 1 van 10.30 uur – 11.00 uur)
Deelnemers leren vanuit het waarnemingsmodel hoe ze aannames in gesprekken kunnen voorkomen. Hoe ze kunnen luisteren naar de feiten zodat ze de juiste keuze kunnen maken en niet varen op hun eigen emoties en aannames.
Feedback kunnen en durven geven in (telefoon)gesprekken (dag 1 van 11.00 uur – 11.30 uur)
Deelnemers leren aan de hand van ons 4G-model en 3B-model feedback geven en ontvangen.
Zo houden ze regie in het gesprek en blijft de verhouding tussen de gesprekspartners goed.
Bovendien wordt het gesprek er effectiever van.

Stichting
RUGZORG
Nederland

Omgaan met weerstand en emotie in (telefoon)gesprekken (dag 1 van 11.30 uur – 12.00 uur)
Deelnemers leren aan de hand van 3 verschillende weerstandsvormen om te gaan met weerstand en emotie in gesprekken. Deelnemers leren onderscheid te maken tussen inhoudelijke weerstand, vormweerstand en gevolgweerstand. Zo reageren ze in elke situatie op de juiste manier.
Nee-zeggen met een ja-houding in (telefoon)gesprekken (dag 1 van 12.00 uur – 12.15 uur)
Deelnemers leren om slechtnieuwsgesprekken positief te voeren. Hiervoor zetten we technieken in als metataal en LSD. We leren ze dat er een verschil is tussen de boodschap en de persoon die de boodschap krijgt. Dit zorgt voor effectievere gesprekken en tevredener klanten.
Servicegericht zijn in (telefoon)gesprekken (dag 1 van 12.15 uur – 12.45 uur)
Deelnemers leren hoe ze meer kunnen doen dan alleen maar antwoord geven op de initiële vraag van de klant. Vooruit denken en meer doen dan de klant verwacht. Zo voorkomen ze bijvoorbeeld dat een klant nogmaals belt. Dit leidt tot een effectievere bedrijfsvoering.

Programma dagdeel 2
(dag 2 van 09.00 uur – 10.15 uur)
(dag 2 van 10.30 uur – 12.45 uur)
Tijdens dagdeel 2 oefent elke deelnemer met zijn of haar individuele casus.
Deze wordt uitvoerig voorbesproken met de trainer. Tijdens de casus toetst de deelnemers de impact van verschillende gesprekstechnieken in lastige gesprekssituaties.
De trainer en trainingsacteur geven feedback vanuit de behandelde theorieën en modellen van dagdeel 1. Ook krijgen de deelnemers feedback van hun eigen collega's.
Dit zorgt voor een goede borging van het geleerde richting de toekomst.

De trainer dagdeel 1 en dagdeel 2
Trainer Lotte van Milligen is expert in begrijpelijke taal en gesprekstechnieken.
Lotte van Milligen studeerde Communications Studies aan de Universiteit Utrecht en haalde daar in 2010 haar diploma. Daarnaast is ze opgeleid tot MBTI-trainer en –coach.
Lotte van Milligen is gespecialiseerd in communicatiestijlen en –voorkeuren en de impact hiervan op gesprekken tussen mensen.

Dit zijn de praktische zaken

- De planning: jullie trainen op 2 vrijdagochtenden : 24-05-19 en 14-06-19
- De tijd tussen dagdeel 1 en 2: 2 weken
- Deelnemers: 6
- Locatie: in één van onze trainingsruimtes op Pascalstraat nummer 28 in Ede
- De deelnemers krijgen al het materiaal dat ze nodig hebben