|  |
| --- |
|  |
| Programmablad  **Leergang Versterken van Advieskracht** |
| 29-6-2019/19-06/T61 |
| Truus van Amerongen  Dean *my-*academy HumanTotalCare/directeur medische zaken ArboNed/bedrijfsarts  HumanCapitalCare  truus.van.amerongen.leertouwer@arboned.nl  06 51758413  Zwarte Woud 10  3524 SJ Utrecht  Postbus 85091  3508 AB Utrecht |

Extern logo

Inhoudsopgave

1. Leergang ‘Versterken van Advieskracht’ 3

1.1 Omschrijving/achtergronden/leerdoelen 3

1.2 Bijzonderheden/werkvorm/groepsgrootte 3

1.3 Literatuur 3

1.4 Doelgroep 4

1.5 Toetsing 4

1.6 Competenties voor Accreditatie 4

1.7 Docenten 4

1.8 Organisatie en Programmacommissie 5

1.9 Planning 5

2. Programma Leergang ‘Versterken van Advieskracht’ 6

1. Leergang ‘Versterken van Advieskracht’

* 1. Omschrijving/achtergronden/leerdoelen

HumanCapitalCare wil een kwaliteitsslag maken in integrale adviesvaardigheid van bedrijfsartsen en adviseurs en wil daarmee het volgende bereiken:

* Het zichtbaar en meetbaar ‘beter doen’ dan onze concurrenten;
* Planmatig en structureel verbeteren van het adviesproces, zowel intern als naar de klant
* Sterkere verbinding onderling en naar klanten: de klantteams moeten veel meer integraal denken en doen. De proposities moeten worden verbreed en verbonden met de klantvraag;
* Opdrachtgevers gaan ons ervaren als dé ‘trusted advisor’ en betrekken ons actief bij al hun inzetbaarheids- en productiviteitsvraagstukken;
* De klant aantoonbaar kunnen helpen met duurzame inzetbaarheid en deze toegevoegde waarde kunnen inzetten voor verdere verankering bij de klant;
* Klanttevredenheid bij geselecteerde key-accounts naar een nog hoger niveau: van 7.3 op korte termijn naar >7,6

Een aantal nog te definiëren klanten ‘at risk’, met wie wij willen blijven samenwerken aan integraal gezondheidsmanagement, wordt behouden als gevolg van actieplannen die volgen uit dit programma.

De leerdoelen van deze leergang zijn als volgt:

* Ideale balans tussen inhoud (de ‘harde kant’) en acceptatie van het advies (de ‘zachte kant’) kunnen vinden
* Versterking van zakelijke gespreks- en adviesvaardigheden
* Klantbehoeften en ‘vraag achter de vraag’ helder krijgen
* Het genereren van vertrouwen om klantrelaties te ontwikkelen
* Inzicht in gedragspatronen en motivatiefactoren (van zichzelf en van anderen)
* Actief luisteren, doorvraag- en samenvattingstechnieken
* Onderhandelen (op inhoud) en omgaan met bezwaren en weerstand
* Het vanuit inhoud en beoogd resultaat kunnen beïnvloeden van besluitvormingsgedrag van de opdrachtgever
* Niet zozeer leerdoel maar collectief ontwikkeldoel: effectievere samenwerking tussen diverse beroepsgroepen (bijv. artsen en overige adviseurs) om als klantenteam te komen tot sterkere en blijvende oplossingen voor duurzame inzetbaarheid binnen organisaties.
  1. Bijzonderheden/werkvorm/groepsgrootte

Een combinatie van interactieve training (houding, vaardigheden, (samenwerkings-)gedrag), gevolgd door 3 teamcoachings die specifiek worden voorbereid met de thematiek van een aantal geselecteerde opdrachtgevers als uitgangspunt. In deze sessies wordt de verankering vanuit de training naar de praktijk gemaakt. De teams ontwikkelen in deze teamcoachings concrete strategie en tactiek om de advieskracht naar de geselecteerde klanten te versterken.

De maximale groepsgrootte is 9 personen; in totaal zullen 250 cursisten deze leergang volgen.

* 1. Literatuur

Er worden readers uitgereikt tijdens het traject. Deze zijn gericht op o.a. : gedragsmodellen (Carl Jung), vraag- en gesprekstechnieken en het omgaan met bezwaren/belemmeringen in adviestrajecten.

* 1. Doelgroep
* (Bedrijfs)artsen HumanCapitalCare
* Adviseurs HumanCapitalCare
  1. Toetsing

Tijdens de interactieve training wordt een adviesgame uitgevoerd. Dit is geen formeel ‘examen’ maar geeft wel belangrijk beeld van de mate waarin deelnemers het geleerde (en alles wat men voorheen al kon) naar de praktijk kunnen vertalen. In deze game brengen de trainers de competenties en aandachtspunten van iedere deelnemer in kaart. De deelnemers nemen zoveel mogelijk als ‘klantteam’ deel aan de training, waardoor we op zowel team- als individueel niveau de aandachtspunten scherp hebben die in de teamcoachings verder versterkt of verankerd moeten worden.

Facultatief is er per regio de mogelijkheid om extra team- of individuele coaching in te zetten om deelnemers verder te ondersteunen in hun ontwikkeling.

* 1. Competenties voor Accreditatie
* Samenwerking 20 %
* Communicatie 40 %
* Maatschappelijk handelen 40 %
  1. Docenten

Als docenten treden op:

|  |  |
| --- | --- |
| **Jos Hartendorp** | Jos Hartendorp is medeoprichter van het trainersnetwerk Attitude Elements. Hij is ook voormalig mede-eigenaar van 5Kwadraat (onderdeel Bedrijfsartsen5), studeerde bedrijfskunde en psychologie, en heeft sinds midden jaren ’90 ervaring met het ontwerpen en uitvoeren van ontwikkelprogramma’s gericht op thema’s als Relatiemanagement, Advieskracht, Leiderschap, Grensoverschrijdend gedrag en Agressie. Daarnaast werkte Jos ook als mediator en is hij sinds 2002 actief in de branche van de arbodienstverlening. |
| **Luc de Krou** | Luc de Krou is zelfstandig trainer-adviseur sinds begin jaren 2000 en medeoprichter van het trainersnetwerk Attitude Elements. HBO Marketing en Sales, NLP practitioner, jarenlange management-, sales- en advieservaring in Business tot Business omgevingen |
| **Ingrid Berens** | Ingrid Berens studeerde bedrijfskunde, is NLP Practitioner en werkte ruim 12 jaar bij ING in functies van relatiemanager tot adjunct-directeur. In deze periode bekwaamde zij zich tot trainer op het gebied van advieskracht, leiderschap en communicatie binnen zakelijke omgevingen. Sinds 2009 is Ingrid aangesloten bij Attitude Elements. |

* 1. Organisatie en Programmacommissie

De organisatie- en programmacommissie voor deze training bestaat uit:

|  |  |
| --- | --- |
| **Naam** | **Functie** |
| Jos Hartendorp | Hoofdtrainer en projectleider |
| Truus van Amerongen | Directeur medische zaken ArboNed; bedrijfsarts HumanCapitalCare; Dean HumanTotalCare *my*-academy; arts A&G;BIG-nummer: 89022421401 |
| Mirjam Bastings | Onderwijskundige en onderwijsadviseur my-academy |
|  |  |

* 1. Planning

De eerste leergang start op 16-9-2019. Er staan er nog 10 gepland in 2019 en er volgen er ook nog minstens 10 of meer in 2020. Daarna volgen er nog velen in 2019 en 2020.

1. Programma Leergang ‘Versterken van Advieskracht’

Het programma ziet er als volgt uit:

|  |  |
| --- | --- |
| Tijden | Programmaonderdeel |
|  | **Ervariumtraining ‘Advieskracht als Onderscheid’**  Een training met een hoge dynamiek, stevig tempo en anders dan anders. Ervaren en plezier in het leren staan centraal. De training wordt in twee ‘losse’ dagen verzorgd: een eerste dag van 3 dagdelen (ochtend, middag, deel avond) en een tweede dag van 2 dagdelen (ochtend en middag).  De deelnemersgroepen worden zoveel mogelijk samengesteld vanuit in (huidige of toekomstige) praktijk samenwerkende klantenteams. Onderstaand hebben wij een voorbeeldtraject uitgewerkt.  De deelnemers krijgen vooraf een individuele intake. |
| **Dag 1** |  |
| 9.00 – 12.30 uur  Kwartier koffiepauze | ***Ochtendmodule dag 1: Gedrag als Sleutelfactor***  Met het gedragsmodel van Jung (de basis onder DISC en Lumina) als basis vragen wij het team een aantal opdrachten uit te voeren waarvoor teamwork nodig is. Elke opdracht ondersteunt het bewust worden en ervaren van de kracht van gedrag en de eigen gedragsstijlen uit de individuele Gedragsanalyse. De essentie is om zelf gedrag bewust te kunnen waarnemen en te bepalen wat er nodig is om in de interactie met de ander tot maximale effectiviteit te komen. Tijdens deze module krijgen de deelnemers ook hun gedragsanalyse uitgereikt en toegelicht. Tevens delen wij hier het teamprofiel. Hiermee wordt zichtbaar waar de sterktes, zwaktes en eventueel ontwikkelmogelijkheden van het team liggen. |
| 12.30 – 13.00 uur |  |
| 13.00 – 16.30 uur | ***Middagmodule dag 1: Attitude van Dienstverleners***  Deze module richt zich op de ontwikkeling van een brede en oprechte interesse in de relatie en het wegnemen van de natuurlijke belemmeringen die deze interesse in de weg staan.  Wij hanteren een prikkelende en confronterende visie op de risico’s van gespeelde interesse, oppervlakkigheid en neutraliteit. Met respect en aandacht voor het leerproces per deelnemer bouwen wij aan het vermogen om gelijkwaardige relaties op te bouwen, gebaseerd op oprechte interesse voor de klant. Hierdoor wordt de persoonlijke invloed van de medewerker op het bereiken van een vertrouwensrelatie binnen en buiten het huidige netwerk met sprongen vergroot.  Door de combinatie van training en behandeling van actuele cases worden de volgende persoonlijkheid- en contactvaardigheidselementen geanalyseerd, gecorrigeerd en getraind:   * Mentale instelling * Persoonlijke invloed * Opheffen van gevoelsmatige blokkades * Contactkwaliteit * Enthousiasme, uitstraling * Werkelijke interesse   De gehele dag wordt vormgegeven rondom concrete praktijk- en klantsituaties, waarbij wij naast korte theoretische inleidingen vooral werken op basis van veel korte, intensieve oefenmomenten. De focus ligt tijdens deze eerste dag primair op houding en gedrag, waar wij op dag 2 vooral zullen focussen op vaardigheden en het proces van verkoop/accountmanagement. |
| 16.00 – 16.30 uur | pauze |
| 16.30 – 20.00 uur  Er wordt gegeten tussen de bedrijven door. Het is geen gezamenlijke maaltijd; hiervoor wordt 30 minuten gerekend | ***Avondmodule dag 1: De Adviesgame, leren vanuit de praktijk!***  Na overdag veel geëxperimenteerd te hebben met het eigen gedrag en de verkoopvaardigheden, gaan wij in de avond de nadruk leggen op het “echte” werk: een Adviesgame in 3 fases waarin 3 teams het tegen elkaar opnemen.  Gedurende een avondvullend programma gaan de deelnemers in concurrerende teams aan de slag om een echte adviesopdracht naar zich toe te trekken.  In 3 gespreksrondes mogen de deelnemers zich in teams inzetten in het contact maken, de behoefteanalyse, het geaccepteerd krijgen van de oplossingsrichting en natuurlijk het daadwerkelijk afronden van het traject. |
| **Dag 2** |  |
| 9.00 – 17.00 uur  2x15 minuten koffie/theepauze  1x30 minuten lunch | ***Trainingsdag 2: Adviesvaardigheden voor zakelijk dienstverleners***  In aansluiting op de eerste dag doorlopen de deelnemers een intensieve trainingsdag, om tot de ontwikkeling en verbetering van de gewenste vaardigheden te komen:   * Herkennen en het ontwikkelen van kansen; * Zorgen dat de klant toegevoegde waarde ziet en bovenal ervaart; * Inzicht in gedragspatronen en motivatiefactoren; * Herkennen en gebruiken van koopmotieven; * Het advies vertalen naar voordelen voor de klant, gebaseerd op zijn specifieke behoeften; * Vraagtechnieken en actief luisteren; * Onderhandelen en omgaan met bezwaren en weerstand.   De training kenmerkt zich door veel doen, ervaren en experimenteren met nieuwe vaardigheden. De wijze van trainen is prikkelend, confronterend, altijd respectvol en met een gezonde dosis humor. Afwisseling en een hoog tempo zorgen voor een sterke dynamiek. Mensen leren makkelijker in een prettige omgeving. Wij werken met korte theoretische inleidingen, hapklare brokken en koppelen daar veel oefenmomenten aan. De deelnemers gaan de confrontatie aan met hun huidige aanpak. Zij zullen totaal nieuwe mogelijkheden verkennen. Op deze dag ronden wij af met het maken van een persoonlijk actieplan. |
| **Dag 3** | Teamcoaching |
| 9.30 – 13.00 uur  of  13.00 – 16.00 uur | **Borging van het geleerde** Een cruciaal onderdeel van dit ontwikkeltraject: borging! Onderzoeken tonen aan dat –zonder borging- binnen 2 maanden na het volgen van een training vaak ongeveer 85% van de inhoud verdwenen is bij de deelnemers.  Om de advieskracht naar de praktijk te borgen hebben wij een aantal ideeën voor de borging besproken. Tevens wordt tijdens deze momenten concreet aan business-strategie gewerkt. We laten het mes zowel qua leerproces als zakelijk resultaat aan twee kanten snijden.  **Klantteamsessies, Samen werken aan Strategie**  Onderdeel van onze methodiek vormen de Klantteamsessies, hét moment waarop wij de vergaarde kennis omzetten naar concrete klantsituaties.  Deze werksessies gaan enerzijds over het ontwikkelen, uitbouwen en richten van competenties. Anderzijds gaan we concreet aan het werk met strategieontwikkeling op klantniveau. We verankeren op basis van de dagelijkse praktijk. Dit vergroot de kansen in commerciële adviestrajecten. Wij zetten hierbij het door ons ontwikkelde Verkoop Project Plan in. We werken volgens de aanpak: voordoen, samen doen, zelf doen. De eerste sessie leiden wij, de tweede sessie wordt voorbereid door ons en de ‘voorzitter’ en wij ondersteunen deze bij de uitvoering. Tijdens de 3e sessie bieden wij slechts support waar gevraagd en maken wij de analyse en ons advies over hoe het team de verankering verder zelf kan vormgeven. Daar waar verdere ondersteuning van ons gewenst is kan dit aanvullend worden gecontracteerd vanuit de regio.  Deze sessies worden zoveel mogelijk gepland op de reeds bestaande overlegmomenten van het klantteam, zodat geen extra declarabele werktijd onnodig verloren gaat. |