

Persoonlijke vaardigheden

Leidinggeven en communiceren in een technisch,
industriële omgeving

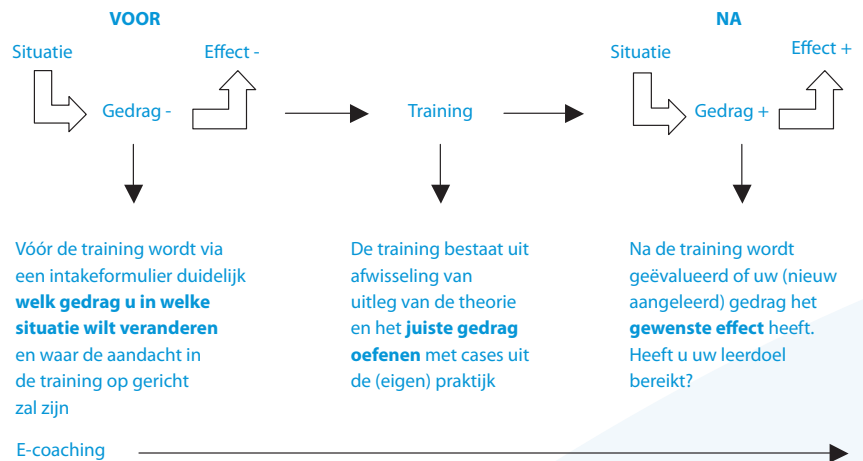


Cursussen
Voorjaar 2012

Toelichting

Mikrocentrum biedt onderwerpen aan op persoonlijk en communicatief vlak omdat wij er van overtuigd zijn dat communicatie en persoonlijke aandacht de 'olie tussen de radertjes' is. Of u nu een productie medewerker, technicus of leidinggevende bent, iedereen heeft hiermee te maken.

De trainingen in deze brochure zijn als volgt opgebouwd:



Vóór de training wordt via een intakeformulier duidelijk **welk gedrag u in welke situatie wilt veranderen** en waar de aandacht in de training op gericht zal zijn

De training bestaat uit afwisseling van uitleg van de theorie en het **juiste gedrag oefenen** met cases uit de (eigen) praktijk

Na de training wordt geëvalueerd of uw (nieuw aangeleerd) gedrag het **gewenste effect** heeft. Heeft u uw leerdoel bereikt?

E-coaching

Zowel tijdens als direct na de training is het mogelijk om vragen over de behandelde stof of gerelateerde vragen uit uw praktijksituatie met de docent per e-mail te bespreken. Deze vorm van begeleiding is snel, efficiënt en helpt mee om het geleerde beter te laten bezinken. U zit niet vast aan een afspraak om uw vragen te stellen en een antwoord te krijgen of een klankbord te hebben. Het gewenste gedrag en daarmee effect wordt hierdoor sneller bereikt.

Bovenstaand model geeft inzicht in de opbouw van onze vaardigheidstrainingen (bij de schriftelijke communicatie trainingen wordt geen intakeformulier gebruikt).

Pagina	Cursus	Instream niveau
3	Zelfmanagement	HBO
4	Leidinggeven op de werkvloer	MBO
5	Professioneel leidinggeven	HBO
6	Coachend leiderschap	HBO
7	Coachen voor gevorderden	HBO
8	Communicatie op de werkvloer	MBO
9	Communicatie in en rond projecten	HBO
10	Presenteren voor technici	VMBO
11	Technicus als trainer	MBO
12	Service engineer als ambassadeur	MBO
13	Servicerapporten schrijven	VMBO
14	Rapporteren voor technici	MBO
15	Schrijven van technische handleidingen	MBO

Bedrijfsintern, trainingen op maat

De trainingen in deze brochure kunnen aangepast worden naar uw wensen.

Bel of mail ons voor meer informatie:

Wilma Kuijpers, w.kuijpers@mikrocentrum.nl

Kees van Gemert, k.gemert@mikrocentrum.nl

Wijgert Horst, w.horst@mikrocentrum.nl

Telefoon: (+31) 040 - 296 99 33



Eenvoudig aanmelden via
www.mikrocentrum.nl

Zelfmanagement

Persoonlijk leiderschap

Doel

Na afloop van de training:

- beschikt u over zeer effectieve communicatietechnieken en strategieën die richting geven aan uw (arbeids-)leven
- heeft u grip op uw (werk)situatie
- kunt u concrete doelen stellen
- kunt u beter omgaan met belemmeringen en deze omzetten naar kansen

Voor wie

Leidinggevend, maar ook engineers, projectleiders en projectmedewerkers die hun effectiviteit in het realiseren van gestelde doelen willen vergroten.

Niveau

HBO

Lesmateriaal

Een syllabus

Inhoud

De volgende onderwerpen staan op het programma:

- het ontwikkelen van een visie en omzetten van deze visie naar werkbare doelen en acties
- hoe om te gaan met obstakels?
- het creëren van mogelijkheden om gewenste doelen te bereiken
- inzicht in het communicatieproces voor het bereiken van doelen
- inzetten en toepassen van communicatietechnieken
- leren te concretiseren; wat wil ik dan wel de ander nu precies?
- leren de waarde te bepalen van de gewenste doelen; wat levert dit mij dan wel de ander op?
- mensen warm maken voor de zaak; leren hoe je betrokkenen kunt beïnvloeden en inspireren mee te werken aan het realiseren van de gewenste doelen.
- jezelf en anderen leren om te gaan met tegenslagen; hoe kan ik het ook anders bekijken?
- welke missie heb ik mijn leven? Wat is de belangrijkste kwaliteit die ik in mijn omgeving demonstreer?
- wanneer faal ik en wanneer heb ik succes? Hoe komt dat?

Tijdens de training wordt gewerkt met het gedachtegoed van NLP. Voorkennis van NLP is niet nodig om deze training te volgen. Dit neemt niet weg dat het een 'pittige' training is.

Gebleken is dat weinig mensen aandacht besteden aan persoonlijke ontwikkeling (we gebruiken nog geen 10% van onze capaciteiten). Terwijl het steeds belangrijker wordt je te onderscheiden van anderen om te kunnen concurreren op de arbeidsmarkt.

Het begint met het weten wat je wilt bereiken in het leven en welke koers je daarvoor wilt gaan varen. Binnen een werkomgeving kun je de vraag stellen: "Hoe kan ik succesvol zijn voor mijzelf en het bedrijf waarvoor ik werk?"

Om dit te bereiken, werken we in deze compacte training aan het opbouwen van een persoonlijke strategie voor het bereiken van jouw doelen. We maken gebruik van methodieken en modellen die je kunt inzetten zodat je grip krijgt op jouw (werk)situatie.



Duur 4 dagbijeekkomsten, 1 x per week van 9.00 tot 16.30 uur.

Cursusprijs € 1.250,- per persoon, exclusief BTW, inclusief lesmateriaal en lunch.

Cursusdata Eindhoven: donderdag 24 en 31 mei en 7 en 14 juni 2012

Eenvoudig aanmelden via
www.mikrocentrum.nl

Leidinggeven op de werkvloer

Een praktijkgerichte training in leidinggeven

In deze training richt u zich op de praktische vaardigheden waarover een leidinggevende op de werkvloer zou moeten beschikken. U bent continue in gesprek met mensen en u heeft (onbewust) een voorbeeld functie voor uw medewerkers. Hoe pakt u dit aan? In deze training komen deze en andere vragen uitgebreid aan bod.

Deze 5-daagse training is onderdeel van de cursus 'Werkplaatschefs en productieverantwoordelijken'. Dit is een opleiding die uit verschillende onderdelen bestaat: leidinggeven, plannen en kostenbewustwording.



Doel

De deelnemer:

- krijgt inzicht in zijn rol als leidinggevende en ontwikkelt een eigen stijl voor het aansturen van zijn medewerkers
- leert technieken voor het voeren van diverse gesprekken met interne en externe klanten
- leert de opzet en een juiste uitvoering van verschillende soorten gesprekken met (potentiële) medewerkers

Voor wie

Iedereen die leiding geeft in een productie omgeving, zoals: groepsleiders, teamleiders en meewerkende voormannen

Niveau

MBO, door scholing of werkervaring verkregen

Lesmateriaal

Een uitgebreide syllabus

Inhoud

De volgende onderwerpen staan op het programma:

- wat is leidinggeven?
- wat is samenwerken
- stijlen van leidinggeven
- leidinggeven en gedrag
- personeelsbeoordelingssysteem (PBS)
- het voeren van functionerings-, beoordelings- en sollicitatiegesprekken
- klantgericht communiceren
- presentatietechnieken in het kader van werkoverleg
- praktijkopdrachten
- rollenspelen

Duur 5 dagen van 13.30 uur tot 21.15 uur (deze training is onderdeel van de cursus 'Werkplaatschefs en productieverantwoordelijken')

Cursusprijs € 1.195,- per persoon, exclusief BTW, inclusief lesmateriaal en diner

Cursusdata Eindhoven: donderdag 1, 8, 15, 22 en 29 maart 2012
Utrecht: dinsdag 17 en 24 april, 8,15 en 22 mei 2012

Eenvoudig aanmelden via
www.mikrocentrum.nl

Deelnemers aan het Mikrocentrum High Tech Platform ontvangen 10% korting op de cursusprijs.

Professioneel leidinggeven

Compacte en praktijkgerichte leiderschapstraining

Doel

In korte tijd uw effectiviteit als leidinggevende vergroten door u inzicht te geven in belangrijke managementtools en uw eigen functioneren.

Voor wie

Leidinggevendenden die hun effectiviteit als leidinggevende willen vergroten.

Niveau

HBO

Lesmateriaal

Een syllabus

Inhoud

Voor het complete programma verwijzen wij u naar onze website (www.mikrocentrum.nl)

De training geeft u inzicht in de praktijk getoetste modellen door enerzijds te kijken naar uw eigen praktijk en anderzijds te kijken naar uzelf. Het vergroten van uw zelfkennis en daarmee het verkleinen van uw 'blinde vlekken' vormen een essentieel onderdeel. We brengen in kaart hoe u zowel effectief kunt zijn in 1 op 1-gesprekken als in groepsgesprekken. Daarnaast wordt aandacht besteed aan verandermanagement en de invloed die de omgeving op uw rol als leidinggevende heeft.

De volgende onderwerpen worden behandeld:

- ontwikkelen van een visie op leiderschap
- ontwikkelen van uzelf als leidinggevende
- ontwikkelen van medewerkers
- effectief communiceren met medewerkers
- effectief communiceren in groepen
- verandermanagement

Vanuit de visie en missie die een bedrijf heeft zal het middenkader de strategie handen en voeten moeten geven door mensen optimaal te ondersteunen in hun taakuitvoering. Dit is makkelijker gezegd dan gedaan. Iedereen die net begint of al een langere tijd leiding geeft, weet hoe lastig het kan zijn om de juiste snaar bij mensen te raken. Tijdens de training gebruiken we instrumenten en managementtools die ons kunnen helpen het leidinggeven gemakkelijker en effectiever te maken.

Deze training vormt een basis voor de training Zelfmanagement. Zelfmanagement gaat verder in op hoe u de gewenste doelstellingen van het bedrijf dan wel van uzelf kunt realiseren. Daarnaast legt deze training de basis voor alle specialisaties die afgestemd zijn op uw specifieke behoeften.



Duur 4 dagbijeenkomsten van 09.00 uur tot 16.30 uur.

Cursusprijs € 1.295,- per persoon, exclusief BTW, inclusief lesmateriaal en lunch.

Cursusdata Eindhoven: donderdag 5, 12, 19 en 26 april 2012

Eenvoudig aanmelden via
www.mikrocentrum.nl

Coachend leiderschap

Verdiepingstraining voor leidinggevenden

Onder coachen verstaan wij het vrijmaken van de potentiële kwaliteiten van medewerkers zodat zij zo goed en zelfstandig mogelijk presteren. Uw eigen houding en de benadering van uw medewerkers is hierbij essentieel. De klassieke leidinggevende vertelt de medewerkers wat hij of zij moet doen. Een coachende leidinggevende stimuleert de medewerker om zelf zijn eigen oplossingen te creëren en daar ook de verantwoordelijkheid voor te nemen.

Doel

U leert:

- door middel van coachend leidinggeven een grotere betrokkenheid van uw medewerkers en dus een beter rendement van uw afdeling te krijgen.
- door middel van deze training een prettigere werksfeer te creëren.
- en krijgt inzicht in uw eigen rol als leidinggevende en de manier van aansturen van medewerkers.
- verschillende stijlen van coachend leidinggeven te onderzoeken zodat uw arsenaal aan interventiemogelijkheden uitgebreid wordt.

Vorm

- de noodzakelijke theorie wordt d.m.v. praktisch herkenbare situaties uitgelegd.
- in korte intensieve oefeningen en discussies maakt u zich de coachende manier van leidinggeven eigen.
- met behulp van rollenspelen en praktijksituaties worden de technieken en vaardigheden geoefend.
- er is ruimte voor de inbreng van eigen vragen en casuïstiek.

Voor wie

Alle leidinggevenden die zich willen bekwamen in het coachend begeleiden van medewerkers.

Niveau

HBO.

Lesmateriaal

Een uitgebreide syllabus.

Inhoud

Module 1 dag 1 Coachend leiderschap

- wat is coachen?
- de leidinggevende coach
- competentie management
- het kennen van de coachingscyclus en competentiegericht coachen
- coachingsgesprekken

Module 1 dag 2 Taak én Persoon

- resultaatgericht coachen
- afspraken maken
- vragen, vragen en nog eens vragen
- probleemoplossende gesprekken voeren
- het geven van feedback
- persoonlijk leiderschap

Module 2 Dag 1 Het gereedschap van de coachende leidinggevende

- het oefenen met verschillende stijlen van coachen
- het voeren van slecht-nieuwsgesprekken
- teamontwikkeling
- ontwikkelen van talenten en kwaliteiten

Module 2 Dag 2 Coachen in de praktijk

- 'moeilijke' medewerkers en 'lastige' gesprekken
- het voeren van voortgangs-, functionerings- en beoordelingsgesprekken
- houding en uitstraling van de coach
- eigen vragen en casuïstiek
- het maken van een stappenplan voor invoering van coachen in de eigen organisatie



Duur 4 dagbijeenkomsten van 09.00 uur tot 16.30 uur.

Cursusprijs € 1.250,- per persoon, exclusief BTW, inclusief lesmateriaal en lunch.

Cursusdata Eindhoven: woensdag 11 en 18 april, 9 en 16 mei 2012

Eenvoudig aanmelden via
www.mikrocentrum.nl

Deelnemers aan het Mikrocentrum High Tech Platform ontvangen 10% korting op de cursusprijs.

Coachen voor gevorderden

1-daagse workshop

Doel

In deze interactieve workshop wordt oude kennis opgefrist en worden nieuwe inzichten aangereikt. Uiteraard is er de ruimte om inzichten uit te proberen en om eigen vragen in te brengen.

Voor wie

Leidinggevend en die al enige tijd op een coachende manier leidinggeven en zich hierin verder willen bekwamen.

Niveau

HBO.

Inhoud

In de workshop komen de volgende onderwerpen aan bod:

- coachen: wat was het ook alweer (niet)?
- coachwiel en coachen op bepaalde levensthema's
- waarden coaching.
- spelen met energie: hoe werkt het? Hoe gebruik je het in coaching?
- talentontwikkeling
- de rol van intuïtie in coaching.
- hobbels en valkuilen, eigen cases en vragen

Aanpak

U gaat intensief met deze onderwerpen aan de slag en gezamenlijk zorgen we voor de vertaalslag naar uw eigen praktijk. Een aantal inzichten kan u direct de volgende dag toepassen.

De dag wordt begeleid door senior-managementtrainer Ton Krol. Als ervaren coach van en voor leidinggevend en weet hij als geen ander persoonlijke inzichten, state-of-the-art theorie en de werksituatie van de deelnemers bij elkaar te brengen.

In een wonderlijke dag bent u in een keer weer helemaal startklaar om een verdiepingsslag in uw coachen te maken.

U heeft in het verleden een cursus "Coachen" gevolgd en heeft daar profijt van gehad. U heeft ervaren dat coachen plezier en energie oplevert en dat uw medewerkers gemotiveerder en met meer resultaat werken. Prachtig.

Nu bent u toe aan de vervolg stap: Wat zijn de nieuwste inzichten op coachingsgebied? Ben ik zelf nog scherp genoeg? Kan ik nog meer uit mijn coaching halen?



Duur 1 dagbijeenkomst van 9.00 – 16.30 uur

Cursusprijs € 520,- per persoon, exclusief BTW, inclusief lesmateriaal en lunch.

Cursusdatum Eindhoven: vrijdag 30 maart 2012

Eenvoudig aanmelden via
www.mikrocentrum.nl

Communicatie op de werkvloer

Sleutel voor een succesvolle samenwerking

'Heb je het idee dat je boodschap niet altijd overkomt? In jouw eigen omgeving gaat dat vaak goed, maar met klanten, collega's of leidinggevenden blijkt communiceren een stuk moeilijker te zijn. In deze zakelijke contacten kunnen zich storingen en onvolledigheden voordoen. Er ontstaan gemakkelijk misverstanden als we elkaar niet begrijpen of het contact niet durven te maken. Door goed te communiceren gaan mensen beter samenwerken en daardoor zullen zij doelstellingen sneller halen.'



Doel

Na afloop van de cursus is de cursist in staat te kiezen voor een goede gespreksopbouw en gesprekken doeltreffend en prettig te laten verlopen. Men is zich bewust van het effect wat men oproept bij een ander. De cursist is in staat, door doeltreffend door te vragen, tot de kern te komen. De cursist leert door oefeningen zijn/haar meningen en ideeën binnen een groep op een duidelijke manier te communiceren.

Voor wie

Medewerkers in zowel een productie omgeving of bij ondersteunende diensten, waarbij mondeling of schriftelijk communiceren van belang is.

Niveau

MBO

Inhoud

In deze cursus staat de praktijk centraal, ondersteund door theorie. De cursist gaat aan de slag met praktische situaties door middel van het oefenen in een rollenspel. Het geleerde en de nieuwe inzichten kan men direct toepassen in de eigen praktijk. De opdrachten die de cursisten mee krijgen zijn gericht op de problematiek binnen de eigen organisatie. Onderwerpen die aan bod komen, zijn:

- luisteren
- vragen stellen
- samenvatten
- interpretaties
- geven en ontvangen van feedback
- overtuigend communiceren
- hanteren van conflicten
- miscommunicatie vermijden en oplossen
- verbale communicatie
- non-verbale communicatie

Duur 3 dagbijeenkomsten van 9.30 tot 16.30 uur, 1x per 2 weken.

Cursusprijs € 995,- per persoon, exclusief BTW, inclusief lesmateriaal en lunch.

Cursusdata Eindhoven: dinsdag 24 april, 8 en 22 mei 2012

Eenvoudig aanmelden via
www.mikrocentrum.nl

Deelnemers aan het Mikrocentrum High Tech Platform ontvangen 10% korting op de cursusprijs.

Communicatie in en rond projecten

Doel

U leert aan de hand van praktijkvoorbeelden alle communicatievaardigheden optimaal in te zetten om een project effectief, efficiënt en succesvol te laten verlopen.

Voor wie

Projectleiders, opdrachtgevers, directie(medewerkers), stafmedewerkers en projectmedewerkers.

Niveau en studiebelasting

HBO met basiskennis van projectmatig werken.

Geen studiebelasting. Deze workshop kan parallel aan een workshop projectmatig werken of projectmanagement worden gevolgd.

Inhoud

Voor het complete programma verwijzen wij u naar onze website (www.mikrocentrum.nl)

Persoonlijkheid en communicatievaardigheden

- intermenselijke communicatie
- gedrag en transactionele analyse
- informatieoverdracht en communicatiestijlen
- verbale en non-verbale communicatie
- rapport maken en het interne representatie systeem

Beeldvormende vaardigheden

- luisteren - vragen stellen - samenvatten
- interveniëren
- interviewen

Oordeelvormende vaardigheden

- feedback geven en nemen
- weerstand herkennen

Besluitvormende vaardigheden

- besluiten nemen
- conflicten hanteren
- onderhandelen
- draagvlak creëren

Beïnvloedende vaardigheden

- beïnvloeden
- assertiviteit
- groepsgesprekken structureren
- situationeel leidinggeven
- presenteren
- vergadertechnieken.

Deze workshop concentreert zich op communicatievaardigheden die de projectleider in het project nodig heeft om projecten succesvol te realiseren. Wanneer je als projectleider regelmatig aan projecten werkt, dan herken je ongetwijfeld de volgende vraagstukken: "Hoe stuur ik de projectmedewerkers aan? Hoe geef ik feedback aan projectmedewerkers die geen commitment aangaan, omdat jij niet degene bent die hun beoordelingsgesprek voert? Hoe confronteer ik een opdrachtgever met de problemen die hij veroorzaakt door onmogelijke projectvragen te stellen?"



Deze workshop is onderdeel van de leergang 'HBO Projectmanagement'

Duur 4 dagbijeenkomsten van 09.00 tot 16.30 uur, 1x per 2 weken

Cursusprijs € 1.625,- per persoon, exclusief BTW, inclusief lesmateriaal en lunch.

Cursusdata Eindhoven: woensdag 9 en 23 mei, 6 en 20 juni 2012
Utrecht: woensdag 16 en 30 mei, 13 en 27 juni 2012

Eenvoudig aanmelden via
www.mikrocentrum.nl

Presenteren voor technici

Op een goede manier de juiste informatie geven

Onderdeel van uw functie is het verzorgen van presentaties. Dat wilt u zo goed mogelijk doen. Wellicht heeft u daarom ook een aantal van deze vragen:

- Hoe bouw ik een presentatie op?
En hoe houd ik mijn structuur vast, ook wanneer toehoorders tussendoor vragen stellen?
- Hoe zorg ik ervoor dat mijn (technisch) verhaal goed overkomt en begrijpelijk is (ook voor mensen met minder specifieke kennis)?
- Hoe blijf ik mijn zenuwen de baas?
- Wat kan ik doen om de aandacht van het publiek vast te houden?

Op deze en andere vragen krijgt u antwoord in deze 2-daagse training die speciaal voor mensen met een technische achtergrond wordt verzorgd.



Doel

U leert aan de hand van praktijkvoorbeelden uw presentatie-vaardigheden optimaal in te zetten.

Voor wie

Iedereen die regelmatig presentaties verzorgt en zich hierin (verder) wil bekwamen.

Niveau

Geen specifieke voorkennis benodigd. We vragen u wel open te staan voor opbouwende feedback.

Lesmateriaal

Het boek "Professioneel Presenteren" van Floor Hilgers en Jan Vriens.

Vorm

U krijgt tools aangereikt om uw presentatie inspirerend en overtuigend neer te zetten. In deze praktijkgerichte training wordt het verbeteren van de benodigde vaardigheden intensief geoefend.

U geeft zelf twee keer een presentatie en krijgt hierop feedback van de trainer en de andere deelnemers. De focus ligt daarbij niet alleen op uw verbeterpunten, maar ook op de aspecten waar u goed in bent!

Inhoud

- bepalen van de context (Wat is het doel van de presentatie? Wie is de doelgroep?)
- opbouw van een presentatie (kop-romp-staart structuur, een draaiboek maken)
- hanteren van spanning
- feedback geven
- presentatievormen en hulpmiddelen gebruiken
- de aandacht vasthouden
- non-verbale communicatie
- omgaan met vragen

Duur 2 dagbijeenkomsten, 1x per 2 weken van 9.30 tot 17.00 uur.

Cursusprijs € 895,- per persoon, exclusief BTW, inclusief lesmateriaal en lunch.

Cursusdata Eindhoven: woensdag 9 en 23 mei 2012

Eenvoudig aanmelden via
www.mikrocentrum.nl

Deelnemers aan het Mikrocentrum High Tech Platform ontvangen 10% korting op de cursusprijs.

Technicus als trainer

De kunst van het instrueren

Doel

Na het volgen van deze training kunt u een gestructureerde instructie maken en verzorgen voor uw collega's die hier actief aan zullen deelnemen.

Voor wie

Alle technici die instructie geven of willen gaan geven en de basisvaardigheden van het vak trainen willen leren.

Niveau

MBO

Lesmateriaal

Tijdens de training zal gebruik worden gemaakt van het boek "Van deskundige naar trainer" van Karin de Galan. Ook krijgt u een lesmap met aanvullende informatie en oefeningen.

Inhoud

Wij vragen u voor aanvang van de training een intakeformulier in te vullen. Via dit formulier krijgt de trainer een beter beeld van uw praktijksituatie en kan daardoor ook goed aansluiten op uw leerdoelen.

Dag 1

- inventariseren van leerdoelen
- model van Karin de Galan (theorie en oefening)
- oefenen met duidelijk uitleggen wat u bedoelt
- feedback (theorie en oefening)
- zelf aan de slag: het geven van een instructie

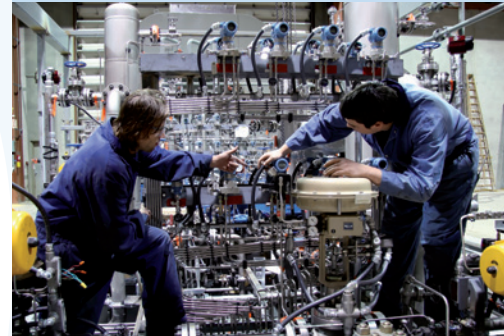
U krijgt na de eerste dag een oefening mee die u kunt uitvoeren in de praktijk. Tijdens de tweede dag zal deze oefening worden besproken.

Dag 2

Overtuigingstechnieken en -vaardigheden

- bespreken oefening
- activerende werkvormen (theorie en opdracht)
- het maken van een draaiboek
- zelf aan de slag: het geven van een instructie

Veel bedrijven kiezen ervoor om hun eigen medewerkers een actieve rol te geven in het overbrengen van technische kennis. De kwaliteit van uw instructie wordt niet alleen bepaald door uw vakkennis, maar ook door de wijze waarop u die kennis overbrengt. Daarom is het goed om te investeren in de kunst van het instrueren. De training "De technicus als trainer" bereidt u voor op het geven van interne instructie aan uw collega's.



Duur 2 dagbijeenkomsten, 1x per 2 weken van 09.30 tot 17.00 uur.

Cursusprijs € 950,- per persoon, exclusief BTW, inclusief lesmateriaal en lunch.

Cursusdata Eindhoven: woensdag 30 mei en 13 juni 2012

Eenvoudig aanmelden via
www.mikrocentrum.nl

Service engineer als ambassadeur

Klantgericht denken en handelen: de klant is onze werkgever!

Alle medewerkers - van directie tot en met de uitvoering door de service-engineer - bepalen samen het imago van het bedrijf.

De rol van de service-engineer in het relatiebeheer wordt vaak onderschat.

De mate waarin hij in staat is om op klantgerichte wijze zijn functie uit te oefenen en de mate waarin hij samenwerkt met de commerciële afdelingen, is van onschatbare waarde voor een organisatie.

Want, waar gaat het om? Weten wat de klant wil! Weten hoe hij communiceert!

Weten wat hem aanspreekt! Spreek de taal van de klant.



Doel

- inzicht vergroten in de rol die de service engineer speelt binnen de marketingstrategie
- zich ervan bewust worden dat de service engineer een belangrijke schakel is in de klantleverancierrelatie
- het kunnen verbeteren van het rendement van uw service activiteiten

Voor wie

Service engineers.

Niveau

MBO

Inhoud

Voor het volledige programma verwijzen wij u naar onze website, www.mikrocentrum.nl

De ideale bezoekprocedure / communicatieve vaardigheden

De 5 stappen van het AORTA model:

1. Aanmelden
2. Onderzoeken
3. Repareren
4. Terugkoppelen
5. Afmelden

De rol van de technicus

- de invloed van de technicus op het imago van uw bedrijf, de tevredenheid van de klant en het bedrijfsresultaat
- houding, mentaliteit en klantgericht gedrag
- wat verwacht een klant eigenlijk van u als service engineer?
- service is AANDACHT GEVEN!

Sociale vaardigheden

- omgangsvormen bij de klant: kunnen we alle klanten op dezelfde manier benaderen?
- jezelf "verkopen"
- inleven in de problemen van de klant
- inspelen op de verschillende "soorten" klanten

Commercieel denken en handelen

- wat is commercie / verkopen?
- terugkoppeling naar de eigen functie / rol in het commerciële proces gerelateerd aan de definitie van wat commercie / verkopen is!
- wat mag je / doe je wel / doe je niet in het commerciële proces gerelateerd aan je functie of je rol in het commerciële proces?

Duur 2 dagbijeenkomsten van 9.00 uur tot 16.30 uur, 1x per week.

Cursusprijs € 785,- per persoon, exclusief BTW, inclusief lesmateriaal en lunch.

Cursusdata Eindhoven: donderdag 24 en 31 mei 2012
Utrecht: vrijdag 20 en 27 april 2012

Eenvoudig aanmelden via
www.mikrocentrum.nl

Service rapporten schrijven

Doel

In staat zijn volledige, gestructureerde en begrijpelijke service rapporten te schrijven. Zowel voor intern gebruik als voor klanten.

Voor wie

Monteurs/technici (van de buitendienst).

Niveau

VMBO met bedrijfservaring of MBO.

Lesmateriaal

Een syllabus en oefenmateriaal.

Vorm

De workshop heeft het karakter van een workshop. Er wordt dus veel geoefend. Bij een bedrijfsinterne cursus zijn de oefeningen gemaakt aan de hand van eigen teksten van de deelnemers. Hierdoor ontstaat een op maat gesneden cursus.

Inhoud

Twee belangrijke onderwerpen komen aan bod: de opbouw van een service rapport en het taalgebruik.

• Opbouw

Als eerste de opbouw van het rapport in de hoofdstukken of kopjes. Dit is vaak voorgeprogrammeerd in een tekstmodel of template op papier of in een laptop. Dit onderwerp is belangrijk omdat het de ruggengraat van het service rapport is, hoe kort dat verder ook is. Mogelijk kan de structuur van de bestaande rapporten worden aangepast of verbeterd. Denken in structuren is altijd nummer één bij teksten maken.

• Taal

Daarna moet binnen de dan vastliggende structuur de informatie worden ingevuld onder de betreffende kopjes. Hierbij speelt taal een rol. De informatie moet altijd volledig en begrijpelijk zijn en als het kan ook correct zijn geschreven.

Dit zijn dan ook de drie onderwerpen binnen het taalgedeelte in de cursus:

- volledigheid
- begrijpelijkheid
- correctheid

De docent van de cursus is technicus en spreekt de taal van de cursisten.

Veel maakbedrijven beschikken over een service afdeling met monteurs of onderhoudstechnici die dagelijks op pad zijn om klanten te helpen bij storingen of onderhoud. Deze technici schrijven rapportages die moeten voldoen aan hoge inhoudelijke eisen. De klant zal de rekening immers niet graag betalen als onduidelijk is wat de monteur zoal gedaan heeft en welk materiaal daarmee gemoeid is. Ook onduidelijke vervolgspraken en beloftes leiden tot irritaties. En daarmee staat het imago van het bedrijf van de monteur op het spel. Ook in dat bedrijf zelf zijn ze niet gelukkig met slecht geschreven en onvolledige service rapporten. Collega's die de informatie uit deze rapporten verwerken, moeten steeds weer navraag doen bij de monteur en het zelf uitzoeken. Dat kost tijd en geld. Deze cursus helpt servicetechnici om nog betere service rapporten te maken.



Bedrijfsintern:

Deze cursus wordt op aanvraag bedrijfsintern verzorgd.

Voor meer informatie neemt u contact op met Kees van Gemert:

Telefoon: +31 (0)40 296 99 33

E-mail: k.gemert@mikrocentrum.nl

Eenvoudig aanmelden via
www.mikrocentrum.nl

Rapporteren voor technici

Managers in bedrijven worden overspoeld met informatie, van buiten, maar ook van hun eigen medewerkers, technici, onderzoekers en ontwikkelaars. En soms moet die informatie dan toch weer naar buiten, bijvoorbeeld als het rapport voor een klant bestemd is.

Een tekst moet volledig en begrijpelijk zijn.

Een goed rapport legt de kostbare kennis van een bedrijf vast voor anderen, voor elders en voor later. Als een rapport niet goed is, dan kost dat geld. "Wat bedoel je nou eigenlijk?", "maar zo staat het niet in de conclusies", "dit had toch veel korter gekund" enzovoort. Vooral door een gebrekkige tekststructuur, zijn veel rapporten een zoekplaatje.

Deze workshop leert de deelnemers vooral om hun technisch denken te vertalen in teksten met een duidelijke top-down-structuur. Dat de docent zelf technicus is, en daarna pas taalkundige, zal menig cursist aanspreken. Hij is een ervaren ingenieur met meer dan vijftien jaar ervaring als docent en adviseur op dit vakgebied: hij kent z'n doelgroep.

Doel

Doelgerichte, volledige, gestructureerde en begrijpelijke rapporten en teksten schrijven. Zowel voor intern gebruik als met externe bestemming.

Voor wie

Technici en engineers, technisch onderzoekers, productmanagers, R&D-medewerkers; kortom: iedereen die in een bedrijf technische teksten moet maken (behalve technische handleidingen; zie hiervoor onze cursus "Schrijven van technische handleidingen").

Niveau

MBO.

Lesmateriaal

Een uitgebreide syllabus met oefeningen, die goed bruikbaar is als naslagwerk.

Inhoud

- het belang van goede technische rapporten en rapportjes: van technicus tot engineer
- ISO, NEN en Europese richtlijnen en normen: hun invloed
- de werkwijze van de schrijver
- doel en doelgroep: invloed op de tekst
- zelf de opbouw/structuur van technische teksten en rapporten maken
- gebruik van verschillende tekstmodellen, standaardstructuren
- van "Inleiding" tot "Conclusie" of "Aanbevelingen": een heel verhaal
- het verschil tussen hoofdstukken en andere tekstgedeeltes
- schrijven van administratieve onderdelen
- omgaan met cijfermateriaal en tekeningen: anders dan tekst
- tabellen, grafieken en diagrammen: gebruik, constructie, bijschrift, interpretatie
- begrijpelijk schrijven: twaalf regels, veel oefenen
- correct schrijven: enkele valkuilen voor de technicus

Deze cursus kan bedrijfsintern ook in het Engels verzorgd worden: 'Writing Technical Reports'.



Duur 2 dagbijeenkomsten van 9.30 tot 17.00 uur, 1 keer per week.

Cursusprijs € 810,- per persoon, exclusief BTW, inclusief lesmateriaal en lunch.

Cursusdata Eindhoven: woensdag 18 en 25 april 2012
Utrecht: donderdag 5 en 12 april 2012

Eenvoudig aanmelden via
www.mikrocentrum.nl

Deelnemers aan het Mikrocentrum High Tech Platform ontvangen 10% korting op de cursusprijs.

Schrijven van technische handleidingen

**INCLUSIEF
EEN DAGDEEL
ADVISING**

Doel

De deelnemers die kennis en vaardigheden verschaffen waardoor zij handleidingen en gebruiksaanwijzingen kunnen schrijven die voldoen aan alle eisen, normen en richtlijnen die hierop van toepassing zijn.

Voor wie

Technische medewerkers, productmanagers, constructeurs, technisch schrijvers, kwaliteitsfunctionarissen, ARBO-coördinatoren en eindverantwoordelijken voor handleidingen.

Niveau

MBO.

Vorm

De docent spreekt uw (technische) taal en koppelt zijn kennis van theorie, eisen en normen aan de praktijk. Eerst wordt in de workshop per onderwerp steeds de noodzakelijke theorie helder behandeld. Daarna wordt geoefend met voorbeelden uit de praktijk, veelal ontleend aan werk van deelnemers.

Deze no-nonsense workshop is intensief. De deelnemers worden aan het werk gezet om te schrijven, want daar gaat het over.

Lesmateriaal

Een uitgebreide syllabus die goed bruikbaar is als naslagwerk.

Inhoud

- het belang van goede handleidingen
- de werkwijze van de technisch schrijver
- eisen van de Europese richtlijnen en normen
- de NEN 5509: gebruikershandleidingen
- soorten handleidingen naar doel en doelgroep
- "inleiding" en "woord vooraf": genormeerd verschil
- "veiligheid": vier eisen
- opbouw/structuur van technische handleidingen
- analyseren van technische handelingen
- eisen aan technische instructies/voorschriften/opdrachten
- manieren om technische instructies te formuleren (tekst, flowchart, algoritme, tabel, pictogram etc.)
- regels om begrijpelijk en ondubbelzinnig te schrijven
- soorten technische illustraties en hun gebruik

Goede handleidingen schrijven wordt een steeds belangrijkere taak voor veel bedrijven. De Europese richtlijnen zijn duidelijk over de verplichting van een handleiding bij een product. En dan is er ook nog de Wet Productenaansprakelijkheid die voortdurend op de loer ligt en de arbo-wetgeving.

Een goede (gebruikers)handleiding geeft informatie en instructies voor een juist en veilig gebruik van een product of machine. Dat is goed voor uw klant en uw medewerkers. Maar een goede gebruikershandleiding heeft ook grote voordelen voor de producent: een nog beter imago, tevreden klanten, ontlasting van uw servicedienst, besparing op onnodige vertaalkosten en natuurlijk voorkoming van schadeclaims. Wij zijn erin geslaagd om een topdocent en adviseur aan te trekken voor een unieke training met een halve dag gratis advies.

Met deze training bent u in staat zelf uw handleidingen te schrijven, zowel voor intern gebruik (voor uw eigen machinepark) als voor extern gebruik (de handleidingen bij uw producten). Het is namelijk vooral de inhoud die de kwaliteit van de gebruikershandleiding bepaalt en niet de uiterlijke verschijningsvorm. Goede handleidingen maken is een vak dat kan worden geleerd.

Inclusief een bezoek van een top-adviseur aan uw bedrijf!

Duur

2 dagbijekomsten van 9.30 tot 17.00 uur, 1x per week en een dagdeel advies van de docent om uw handleidingen nog beter te maken.

Cursusprijs

€ 995,- per persoon, exclusief BTW en inclusief lesmateriaal en lunch en een dagdeel advisering door de docent

Cursusdata

Eindhoven: dinsdag 17 en 24 april 2012
Utrecht: woensdag 4 en 11 april 2012

Eenvoudig aanmelden via
www.mikrocentrum.nl

Persoonlijke vaardigheden

Vond u niet wat u zoekt?

Omdat:

- U meer wilt dan alleen een cursus?
- U wilt weten hoe u een gedragsverandering bij alle medewerkers kunt bewerkstelligen?
- U de huidige werkcultuur binnen de organisatie wilt veranderen?

Ook met deze vragen kunt u bij ons terecht.

Wij verzorgen programma's op maat (bedrijfsintern) die gedragsverandering of cultuurverandering als doel hebben. Veranderingen, waarbij het kan gaan om verbetering van de communicatie, samenwerking of efficiënter werken.

Neem contact op voor meer informatie:

Wilma Kuijpers: w.kuijpers@mikrocentrum.nl of
tel.nr. 040-2969933

Andere vakgebieden

Voor u of uw collega's hebben wij een breed cursusaanbod in verschillende vakgebieden:

- Electro(nica)/Industriële Automatisering
- Werktuigbouw/Productontwikkeling
- Kunststoffen
- Procesoptimalisatie
- Software engineering
- Projectmanagement/Organisatie
- Kwaliteitsmanagement/Veiligheid
- Onderhoudsmanagement

Bedrijfsintern

De cursussen uit deze brochure kunnen ook bedrijfsintern worden gegeven.

Voordelen bedrijfsintern:

- er worden meerdere medewerkers tegelijk opgeleid
- de inhoud kan worden aangepast aan uw specifieke bedrijfssituatie en opleidingswensen
- lestijden en lokatie worden op uw wensen afgestemd

Voor meer informatie kijkt u op:

www.mikrocentrum.nl/bedrijfsintern

Contact

Voor vragen en persoonlijk advies neemt u contact op met:

Wilma Kuijpers, w.kuijpers@mikrocentrum.nl

Kees van Gemert, k.gemert@mikrocentrum.nl

Wijgert Horst: w.horst@mikrocentrum.nl

Telefoon: +31 (0)40 296 99 33

Mikrocentrum

Opleidingen en Advisering

Kruisstraat 74

5612 CJ Eindhoven

Telefoon : +31 (0)40 296 99 33

Fax : +31 (0)40 296 99 30

Internet : www.mikrocentrum.nl

E-mail : opleidingen@mikrocentrum.nl

www.mikrocentrum.nl/opleidingen



Arbeidsmarkt en Opleiding

