



# AMVR bvba

Gobbelsrode 42, 3220 HOLSBEEK.

Tel: 016/62.35.22

[www.amvr.be](http://www.amvr.be)   [info@amvr.be](mailto:info@amvr.be)

## Training – Advies - Rekrutering

### Training

#### Uitgangpunten:

Het eerste doel dat wij ons stellen is bij te dragen tot het succes van uw onderneming. Daarbij gaan we ervan uit dat dit succes mede bepaald wordt door:

- De managementcapaciteiten van het leidinggevend personeel.
- Een goede organisatiestructuur.
- De competenties en vaardigheden van de medewerkers.
- Het succes op vlak van verkoop.

Op basis hiervan verzorgt AMVR trainingsprogramma's rond communicatie, management, verkoop en organisatie.

#### Onze trainingsfilosofie:

De praktijk leert ons dat training maar haar doel bereikt wanneer vier basisvoorwaarden vervuld zijn:

- De training moet aansluiten bij de concrete situatie van de cursisten. Daarom is training in de eerste plaats **maatwerk**.
- Cursisten hebben geen boodschap aan ellenlange theoretische uiteenzettingen, wat zij vragen is een **praktijkgerichte** training met realistische oefensituaties waarbij zij concrete handvatten krijgen.
- Training is tweeweg communicatie. Het vraagt veel **professionalisme** van de trainer om de interactie met de cursisten te sturen en antwoorden te geven op concrete vragen.
- Het opleidingsproces eindigt niet met de training. Interne of externe **opvolging** bepalen in grote mate het blijvend succes van een training.

AMVR, Gobbelsrode 42, 3220 HOLSBEEK. Tel: 016/62.35.22 [info@amvr.be](mailto:info@amvr.be)

# De vier pijlers in de praktijk:

## 1° Maatwerk

AMVR geeft in-company trainingen. Elk opleidingsprogramma is maatwerk waarbij we rekening houden met de noden van de medewerkers, de doelstellingen van het management en de bedrijfscultuur. Bij het opstellen van een opleidingsprogramma volgen we daarom deze stappen :

- Grondige analyse van de situatie :
  - Briefing door de opdrachtgever waarbij uitgebreid aandacht wordt besteed aan de doelstellingen, de aanleiding, het niveau van de cursisten en de opvolging.
  - Grondige interviews met de betrokken managers, toekomstige cursisten en andere medewerkers die een goede perceptie hebben van de problematiek.
  - Indien nodig worden observaties in de werksituatie ingelast.
- Op basis van deze analyse stellen wij een programma samen dat wordt voorgesteld aan het betrokken management :
  - Inhoud van het programma: de kennisdomeinen en de technieken en vaardigheden die aan bod zullen komen tijdens het programma.
  - De trainingsmethodieken die zullen gebruikt worden.
  - De afspraken in verband met de follow-up.
  - Het aantal trainingdagen en de timing van het programma.
- Na de eerste trainingdag kan een feedbackmeeting georganiseerd worden met de trainingsverantwoordelijke en de AMVR trainer. Bij deze meeting wordt er rekening gehouden met de input van de drie betrokken partijen :
  - De cursisten zelf en dit op basis van de door hen ingevulde evaluatieformulieren
  - De beoordeling door de trainer zelf
  - De feedback van de betrokken leidinggevenden en/of de opleidingsverantwoordelijkeOp basis van deze bespreking kan het programma bijgestuurd worden en worden inhoud en doel van de actieplannen vastgelegd.
- Op regelmatige basis geven onze trainers feedback over het verloop van de opleiding en de evolutie van het leerproces.

## 2° Praktijkgericht

Het aanleren van vaardigheden op vlak van communicatie, verkoop, management en organisatie is vooral een kwestie van oefenen. Cursisten vragen niet naar lange theoretische uiteenzettingen, maar naar concrete handvatten hoe ze de technieken in de praktijk kunnen toepassen.

- 75 % van de trainingstijd wordt aan praktijkgerichte cases besteed om de cursisten maximale gelegenheid tot oefenen te geven. Zo wordt tijdens de training al een verbeteringsproces op gang gebracht.
- De oefeningen worden volledig afgestemd op reële situaties, dit om de efficiëntie van de opleiding te maximaliseren.
- In het rollenspel speelt de trainer steeds de rol van gesprekspartner zodat
  - een optimaal leerproces, aangepast aan het individu, kan gerealiseerd worden
  - de trainer geleidelijk de moeilijkheidsgraad kan opbouwen
  - verschillende karakters en achterliggende redeneringen van de gesprekspartners kunnen gesimuleerd worden
  - de doelstellingen bereikt worden en realistische situaties aan bod komen
- Elk rollenspel wordt met videocamera opgenomen zodat nadien het gesprek grondig geanalyseerd kan worden op basis van feiten. De trainer brengt de interactie in de groep op gang. De deelnemers worden aangespoord om bewust na te denken over hun eigen ervaringen en deze ervaringen mee te delen. Door dit intensief en interactief proces voelen de deelnemers zich veel directer aangesproken. De analyses van de deelnemers worden aangevuld door de professionele analyse van de trainer, waardoor een meerwaarde gerealiseerd wordt.
- Cursisten leren dus hoe ze gesprekken en situaties kunnen analyseren zodat zij na de training het leerproces zelf kunnen begeleiden (proces van self coaching).

### **3° Professionele trainers**

AMVR beschikt over het QFor attest voor klantentevredenheid van het auditbedrijf Management Information en is tevens een door de Vlaamse Overheid erkend opleidingsverstrekker voor het gebruik van de KMO-portefeuille.

Bovenstaande kwaliteitsnormen worden gerealiseerd dankzij de uitgebreide ervaring die de trainers van AMVR hebben opgedaan in verschillende sectoren en functies.

Onze trainers zelf besteden een belangrijk deel van hun tijd aan studie en vervolmaking, dit zowel op inhoudelijk als training-technisch vlak.

### **4° Opvolging**

Tijdens de training zelf worden de technieken ingeoeffend en leren de cursisten hun sterktes en zwaktes ontdekken. Het is de bedoeling dat in de periode na de training de cursisten de nieuwe technieken grondig gaan beheersen.

Daarom krijgen de cursisten in de eerste plaats de nodige tools om dit proces van self coaching toe te passen.

Opvolging door de directe leidinggevende zal dit leerproces uiteraard nog versnellen en een blijvend leereffect realiseren. AMVR kan u hierin bijstaan op verschillende manieren: door de leidinggevende vertrouwd te maken met dit coachingsproces; door een individuele opvolging buiten de trainingssessie of door een opvolgingstraining met u uit te werken.

## Trainingsonderwerpen:

### **1° Peoplemanagement en selfmanagement**

- Coachen of begeleiden van medewerkers
- Conflicthantering
- Situationeel leidinggeven
- Motiveren en stimuleren van medewerkers
- Verbale communicatie
- Non-verbale communicatie of lichaamstaal als managementtool
- Teamwerking
- Assertiviteit
- Functionerings- en evaluatiegesprekken
- Onderhandelen
- Train-the-trainer
- Delegeren
- Interpersoonlijke stijl en interactiepatronen / roos van Leary
- Leidinggeven voor teamleaders en ploegbazen
- Peter- en meterschap binnen de organisatie

### **2° Commercieel – Verkoop – klantgerichtheid**

- Verkooptechnieken voor buitendienstmedewerkers
- Commerciële technieken voor baliemedewerkers
- Klantgerichtheid voor uw commerciële medewerkers
- Interviewtechnieken voor medewerkers van callcenters
- Omgaan met weerstanden
- Hoe de klant overtuigen?
- Afsluittechnieken
- Account management

- Verkoop op beurzen
- Bedrijf- en productpresentaties
- Verkoop aan groepen
- After-sales service of de basis voor de volgende verkoop
- Hoe omgaan met klachten
- Klantentypologie

### **3° Interne en externe communicatie**

- Communicatie met interne en externe gesprekspartners (collega's, leveranciers, klanten, ..)
- Klantgerichtheid doorheen heel de organisatie
- Vergaderen en verzorgen van presentaties
- Debiteurenbeheer en tevreden klanten
- Receptioniste en secretaresse: interne basisschakel en extern beeld van het bedrijf
- De directiesecretaresse als hefboom voor het rendement van de baas
- Interviewtechnieken
- Assertiviteit
- Presentatietechnieken

### **4° Organisatie**

- Timemanagement
- Stressmanagement en efficiëntie
- Begeleiden van veranderingsprocessen
- Delegeren

# Ontwikkelingsbegeleiding en advies

## Consulting :

- Advies en begeleiding op het vlak van
  - Vastleggen en duidelijk omschrijven van visie/strategie
  - Vastleggen van de rol/taken van het management bij de praktische uitvoering
  - Het interne communicatieproces (audit van de interne communicatie)
  - Opstellen van verkoopplannen
  - Begeleiden van veranderingsprocessen
- Werkwijze :
  - Gesprek met de directie of de rechtstreeks verantwoordelijke (indien het over een afdeling gaat)
  - Haalbaarheidsanalyse (SWOT)
  - Voorstel
  - Uitwerking + opvolging

## Persoonlijke begeleiding :

- Persoonlijke begeleiding van leidinggevend en medewerkers in samenspraak met de directie of de personeelsdienst :
  - Wanneer interne spanningsvelden de werking van het bedrijf/ de afdeling of het uitoefenen van de functie bemoeilijken.
  - Voor leidinggevend en medewerkers die op korte termijn nieuwe vaardigheden moeten aanleren om beter te functioneren in hun (nieuwe) functie.
- Werkwijze :
  - Gesprek met de directie of de rechtstreeks verantwoordelijke
  - Haalbaarheidsanalyse
  - Voorstel
  - Persoonlijke begeleiding van de leidinggevende of medewerker
  - Opstellen en opvolgen van actieplan in samenspraak met de begeleide persoon
- Praktische punten :
  - **QFOR attest** voor klantentevredenheid via externe audit voor opleiding
  - AMVR is een erkend opleidingsverstrekker in het kader van de KMO-portefeuille

## 360° feedback

- Begeleiding van de organisatie bij het invoeren van een 360° feedback.
  - Begeleiding bij het opstellen van de bevraging van de verschillende doelgroepen (de leidinggevende, de medewerkers, de collega's, de klanten, de indirecte medewerkers,...)
  - Begeleiding van de leidinggevende (analyse van de resultaten van de verschillende doelgroepen)
  - Begeleiding bij de bespreking van de resultaten tussen leidinggevende en medewerkers
  - Opstarten en begeleiden van het actieplan
- Werkwijze
  - Gesprek met de directie en HR rond de doelstellingen van de 360° feedback
  - Vastleggen van de methodiek
  - Voorstel
  - Begeleiding van het proces

# Rekrutering

- Erkend door de Vlaamse Gemeenschap onder het nummer VG.57 B.
- Werving van medewerkers waarbij **contactuele** vaardigheden centraal staan.
- Doelgroepen :
  - Verkoop (binnen- en buitendienstmedewerkers, marketing, debiteurenbeheerders, key-accountmanagers, field-, sales- en marketingmanagers)
  - Receptionistes, secretaresses, directiesecretaresses
  - Leidinggevende functies
- Tests :
  - Psychologisch
  - Assessment, gericht op het commerciële potentieel van de kandidaat