



**COMMUNICATION CENTER
INTERNATIONAL**



**COMMUNICATION CENTER
INTERNATIONAL**

Voorzien is reeds handelen (Fayol)

Communication Center

Inhoud

Visie, Missie en Waarden 4

De Jacobson Formation Methode®

Vorming 7

Consultancy 8

Interventie 8

Onze opleidingen

Management 10

Communicatie 18

Commerciële strategieën 24

Consulting 28

De sectoren waarin wij werkzaam zijn 30

Praktische informatie 31



COMMUNICATION CENTER INTERNATIONAL

International

Bouwen aan een partnership

In onze steeds complexere omgeving is het succes van een onderneming grotendeels afhankelijk van haar medewerkers.

Om het hoofd te bieden aan de steeds grotere concurrentie, moet een winning team dan ook diverse aspecten op elkaar weten af te stemmen: gedrevenheid moet samengaan met doelgerichtheid, persoonlijk engagement dient gekoppeld te zijn aan openheid van geest.

Opleidingen zijn van onschatbare waarde om iemands professionele vaardigheden aan te scherpen. Dat geldt overigens ook voor cruciale succesfactoren zoals self management en emotionele stabiliteit.

Opleiden betekent iemand alle mogelijkheden bieden om te groeien. Opleidingen stimuleren de persoonlijke ontwikkeling van de deelnemers, zodat ze evolueren en dus doelmatiger werken en betere resultaten bereiken. Opleidingen vormen de hoeksteen van een succesvol bedrijf.

De programma's die wij aanbieden op het vlak van management, communicatie en commerciële strategieën zijn op maat ontworpen. Bedoeling is de medewerkers een rendabele, kwantificeerbare houding en gedragspatronen aan te leren.

Opleidingen vormen dus geen kostenfactor: het zijn investeringen die de toekomst van het bedrijf veilig stellen.

Er is dan ook geen betere partner denkbaar om mee in zee te gaan dan Communication Center International, dat een directe en praktijkgerichte waarde toevoegt aan uw medewerkers. De weg naar uw succes loopt via de opleidingen van Communication Center International.

Communication Center International
Voorzien is reeds handelen



Thierry DACHELET

Managing Director

Visie

Missie

COMMUNICATION CENTER INTERNATIONAL

is actief op het vlak van consultancy, vorming en bijstand aan ondernemingen. Communication Center International biedt interactieve leermethoden voor management, communicatie en commerciële strategieën.

COMMUNICATION CENTER INTERNATIONAL

wil in de eerste plaats een partner voor ondernemingen zijn, die weet hoe het behoeften en verwachtingen van het bedrijf in het juiste kader kan plaatsen en er een professioneel antwoord op kan geven.

COMMUNICATION CENTER INTERNATIONAL

is een opleidingsorganisatie die gebruik maakt van de Jacobson Formation Methode®. Deze methode staat garant voor de doeltreffendheid en de precisie van de medewerkers van Communication Center International. Voor de kennisoverdracht worden de beste pedagogische praktijken en evolutieve methoden aangewend.

COMMUNICATION CENTER INTERNATIONAL

heeft als doel:

- de context en de situatie binnen de onderneming te analyseren
- zijn klanten bij te staan bij het nemen van strategische en organisationele beslissingen
- een kwaliteitsvorming te bieden op het hoogste niveau
- zich te omringen met de beste consultant-trainers
- deze consultant-trainers de mogelijkheid te bieden zich volledig aan de opleiding te wijden, met name door hen de administratieve taken uit handen te nemen, dankzij een efficiënte logistieke ondersteuning.

OPLEIDINGEN VOOR ONZE KLANTEN

Het kwalificatieniveau van uw medewerkers verbeteren, is ons streefdoel. Wij bieden rendabele opleidingen die rekening houden met de doelstellingen van uw onderneming en die aangepast zijn aan uw behoeften.

Wij willen erop toezien dat uw medewerkers een hoger niveau bereiken, zowel in hun persoonlijke instelling als in hun vakbekwaamheid.

Door de kwaliteit van de voorbereidende fasen kunnen wij onze opleidingen naadloos integreren binnen de realiteit van de deelnemer en binnen uw bedrijfscultuur.

De door de medewerkers behaalde resultaten worden nauwlettend geëvalueerd om het



COMMUNICATION CENTER INTERNATIONAL

Waarden

geheel van de opleiding te rentabiliseren, en onmiddellijk merkbare resultaten te garanderen.

De opvolging van de deelnemers nemen wij voor onze rekening, alsook de relevantie van de opleidingen, dit met het oog op langetermijnresultaten en rentabiliteit.

CONSULTANCY

Wij helpen onze klanten bij het maken van strategische en organisationele keuzes inzake bedrijfsherstructurering.

Om de ommezwaai te realiseren, baseren we onze ondersteuning op diagnose en overleg met de belangrijkste betrokken partijen. Wij willen als partners met u samenwerken om het veranderingsproces tegelijk met een nieuwe bedrijfscultuur te implementeren.

We werken beknopte verslagen uit, die zo zijn opgesteld dat ze een duidelijk beeld geven van de onderneming.

We willen de verantwoordelijken brengen tot verduidelijkende gesprekken om de interne en externe kwaliteitsnormen te vergelijken. Na verloop van tijd worden de prestaties en de resultaten geëvalueerd.

PROFESSIONALISME

Knowhow is een dynamisch, geen statisch gegeven. Onze consultant-trainers worden dan ook continu bijgeschoold in de gebieden waarin wij actief zijn.

VERNIEUWING

Wij ontwikkelen nieuwe concepten. We zoeken naar de beste ideeën en middelen om de prestaties binnen een onderneming op te voeren.

RESULTAATGERICHTHEID

Onze consultancydiensten en opleidingen op maat zijn resultaatgericht en gebaseerd op concrete scenario's die relevant zijn voor uw onderneming.

De hulpmiddelen voor consultancy en vorming zijn toegespitst op een praktisch gebruik ervan.

RESPECT

Door in te werken op iemands "zijn", verbeteren wij zijn of haar capaciteiten en motivatie, steeds binnen het respect voor de eigenheid van de betrokkene.

De Jacobson Formator



De waarden die Communication Center International hoog in het vaandel draagt, worden vertaald in een flexibele leermethode, die nauwgezet wordt toegepast en die de efficiëntie van de opleidingen voor de deelnemers garandeert.

De Jacobson Formation Methode® is de benadering die Communication Center International hanteert in zijn consultancy activiteiten, opleidingen en interventies.



COMMUNICATION CENTER INTERNATIONAL

Methode®

De Jacobson Formation Methode® is een exclusief product van Communication Center International. Ze is gericht op **maturiteit en een continu leerproces**. Tijdens het seminarie leert elke deelnemer actief hoe hij zijn efficiëntie kan optimaliseren door enerzijds kennis te verzamelen en anderzijds zijn gedrag te wijzigen.

Deze verandering in houding en gedrag van de deelnemers vormt precies de toegevoegde waarde van Communication Center International.

DE JACOBSON FORMATION METHODE®

is een interactieve pedagogie die streeft naar het aanleren van prestatiegerichte en motiverende gedragingen.

DE METHODE IS GESTOELD OP:

- overtuigings- en overredingstechnieken
- het bereiken van een hoger niveau van geestelijke rijpheid door gerichte leerprocessen
- het streven naar prestatiegerichte en motiverende gedragingen
- de systematische begeleiding naar een meetbare vooruitgang
- een actieve pedagogie die in de praktijk wordt uitgewerkt met audiovisuele en informatica-hulpmiddelen.

DE JACOBSON FORMATION METHODE® CONCREET:

- 80% praktijk
- het toepassingscontract, te bereiken doelstellingen en memo-fiches
- simulatieoefeningen gebaseerd op de directe omgeving van de deelnemers
- waarderende commentaren en discussies
- interactie en training
- meetbare vorderingen die strikt worden gecontroleerd en geobserveerd aan de hand van de persoonlijke-analysefiche
- een individuele balans tijdens de opleiding, aan het einde van de opleiding en in de opvolgingsfase
- een concreet actieplan en een opvolging door de hiërarchische oversten.

Communication Center International biedt een opleiding op maat waarbij de deelnemers individueel worden gecoacht, en stelt alles in het werk voor een maximaal rendement van uw investering.

Consultancy



Interventie

Om de opleidingen op een maximaal efficiënt niveau te houden, bieden wij onze klanten vóór de organisatie van onze seminars vaak een consultancyfase aan. Op basis van interviews, vragenlijsten en tests maken wij ons uw realiteit eigen. Voor het team dat het project leidt, wordt een verslag opgemaakt. Wij ontwerpen vervolgens de opleidingen, die naadloos aansluiten bij uw behoeften en uw verwachtingen.

COMMUNICATION CENTER INTERNATIONAL

is gespecialiseerd in de analyse van organisaties en hun structuur. Wij bieden consultancydiensten aan om ondernemingen te laten veranderen en hun resultaten anders te richten.

Als specialist in **Crisiscommunicatie en Omgang met de Media** helpt Communication Center International bedrijven zich voor te bereiden om te reageren in geval van een ongeval of onvoorziene omstandigheden.

- Training voor directiecomités om de media te woord te staan na een ongeval
- Advies aan ondernemingen in gespannen situaties
- Actieve deelname aan crisissituaties
- Het opstellen van persberichten, het organiseren van persconferenties en in bredere zin het woord voeren voor de onderneming naar de media toe.

COMMUNICATION CENTER INTERNATIONAL

organiseert eveneens een **Local Emergency Management Game**. De crisiscel komt een hele dag samen om "live" een oefening in crisisbeheer uit te voeren.

Als er zich reële moeilijkheden voordoen, kunt u steeds een beroep doen op de deskundige medewerkers van Communication Center International. Zij staan 24 uur per dag voor u klaar.



COMMUNICATION CENTER INTERNATIONAL

Onze opleidingen



MANAGEMENT
COMMUNICATIE
COMMERCIEËLE STRATEGIEËN

Management

Wat is een uitmuntende manager?

Een manager moet een uiteenlopende kennis beheersen en in de praktijk kunnen toepassen, gaande van plannen, organiseren en leiding geven tot delegeren en controleren.

Beheren en managen is iets wat men moet leren, onderhouden en ontwikkelen. Communication Center International heeft managementmodellen ontwikkeld voor personen die een kader- of directiefunctie bekleden, of dat over afzienbare tijd zullen moeten doen.

Talrijke praktische, gediversifieerde oefeningen, aangepast aan de dagelijkse praktijk van het bedrijfsleven, dragen concreet bij tot de vooruitgang van iedere deelnemer.

Op die manier komt u tot nieuwe ideeën en inspiratiebronnen om uw teams naar het succes te leiden. Hoe sterker een manager in zijn medewerkers gelooft, hoe meer hij hen de kans geeft om te slagen.

De seminars

- Managementvaardigheden
- Probleemanalyse en het nemen van beslissingen
- Assertiviteit
- Doelstellingen bepalen
- Evaluatie- en functioneringsgesprekken
- Vormingsplan opstellen
- Evaluatie van de opleiding
- Opleiding van trainers
- Project management
- Stress management
- Leadership
- Lerende organisatie
- Human relations management
- Motiveren van de medewerkers
- Team-building
- Time management
- Conflictsituaties hanteren
- Coaching
- Change management
- Knowledge management
- Financieel management voor niet-financiëlen
- Internationale integratie van de onderneming
- E-mail management
- Self management



COMMUNICATION CENTER INTERNATIONAL

MANAGEMENTVAARDIGHEDEN

Aan het einde van de opleiding zult u onder andere:

- Een doeltreffende en motiverende werkorganisatie en -structuur kunnen uitbouwen
- Uw medewerkers en uw team kunnen mobiliseren en hen coachen naar het succes van de onderneming
- Een prestatiegericht team kunnen uitbouwen
- Weten welke taken u moet delegeren en controleren
- Leadership kunnen uitoefenen en de prioriteiten beheren

PROBLEEMANALYSE EN HET NEMEN VAN BESLISSINGEN

Aan het einde van de opleiding zult u onder andere:

- Een probleem exact kunnen definiëren
- Tot een werkwijze kunnen komen om een probleem te analyseren
- Het verschil kunnen maken tussen symptomen en problemen
- Technieken kunnen hanteren die de oplossing van het probleem mogelijk maken
- De besluitvormingsprocessen kennen

ASSERTIVITEIT

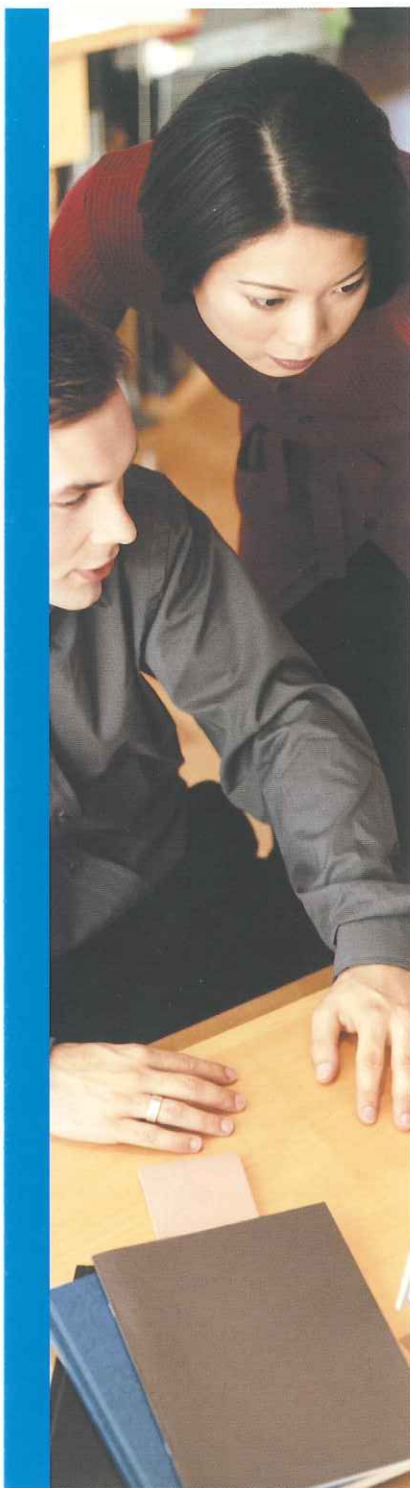
Aan het einde van de opleiding zult u onder andere:

- Neen kunnen zeggen zonder anderen onnodig te kwetsen
- Assertief kunnen reageren
- Uw rechten kunnen laten gelden
- Manipulaties door anderen kunnen vermijden
- Uit een impasse kunnen raken

DOELSTELLINGEN BEPALEN

Aan het einde van de opleiding zult u onder andere:

- De vier basisconcepten en het belang van doelstellingen kunnen definiëren
- De grote types doelstellingen kunnen formuleren en schriftelijk kunnen uitdrukken
- Een beleid dat verband houdt met de doeltreffendheid van de organisatie kunnen ontwikkelen op basis van doelstellingen
- Het belang kennen van rentabiliteit en de verhoudingen tussen rentabiliteit en de andere doelstellingen



EVALUATIE- EN FUNCTIONERINGSGESPREKKEN

Aan het einde van de opleiding zult u onder andere:

- Kunnen analyseren en evalueren of een individu en zijn functie op elkaar afgestemd zijn
- Middelen kunnen identificeren die nuttig zijn om de functie goed uit te oefenen
- De relaties tussen oversten / ondergeschikten kunnen verbeteren
- De werkomstandigheden kunnen analyseren en streven naar verbetering ervan
- Kunnen omgaan met terughoudende gedragspatronen

UITWERKEN VAN VORMINGSPLANNEN

Aan het einde van de opleiding zult u onder andere:

- De behoeften van de ondernemingen kunnen analyseren
- De vraag naar vorming kunnen verduidelijken
- De vormingsprojecten kunnen identificeren
- De vorming kunnen organiseren
- Het vormingsplan van de onderneming kunnen opstellen

EVALUATIE VAN DE OPLEIDING

Aan het einde van de opleiding zult u onder andere:

- Gebruik kunnen maken van de acht procédés om een opleiding te evalueren
- De tools kunnen kiezen die zijn aangepast aan de pedagogische situatie
- De pedagogische middelen en de lestechnieken kunnen beoordelen
- De doelmatigheid van de vorming kunnen meten
- De prijs-kwaliteitverhouding kunnen evalueren

OPLEIDING VAN TRAINERS

Aan het einde van de opleiding zult u onder andere:

- Groepen kunnen vormen en begeleiden
- De gids van de trainer kunnen gebruiken
- Een vorming, een structuur en een inhoud kunnen ontwerpen
- De boodschap op interactieve manier kunnen overbrengen
- De gedragingen van de groep kunnen beheren



COMMUNICATION CENTER INTERNATIONAL

PROJECT MANAGEMENT

Aan het einde van de opleiding zult u onder andere:

- Project management in een organisatie kunnen introduceren
- Leadership kunnen uitoefenen in een matrixorganisatie
- De tools kunnen gebruiken om een project voor te bereiden, te beheren en, indien nodig, recht te trekken
- Projecten en taken op een proactieve manier kunnen begeleiden
- Een projectteam kunnen leiden

STRESS MANAGEMENT

Aan het einde van de opleiding zult u onder andere:

- De bronnen van "job-stress" kennen
- Een persoonlijke balans kunnen opmaken: uw bronnen, uitingen en niveau van stress
- Uw alarmsignalen kunnen identificeren
- Nieuwe strategieën voor stress management kunnen ontwikkelen

LEADERSHIP

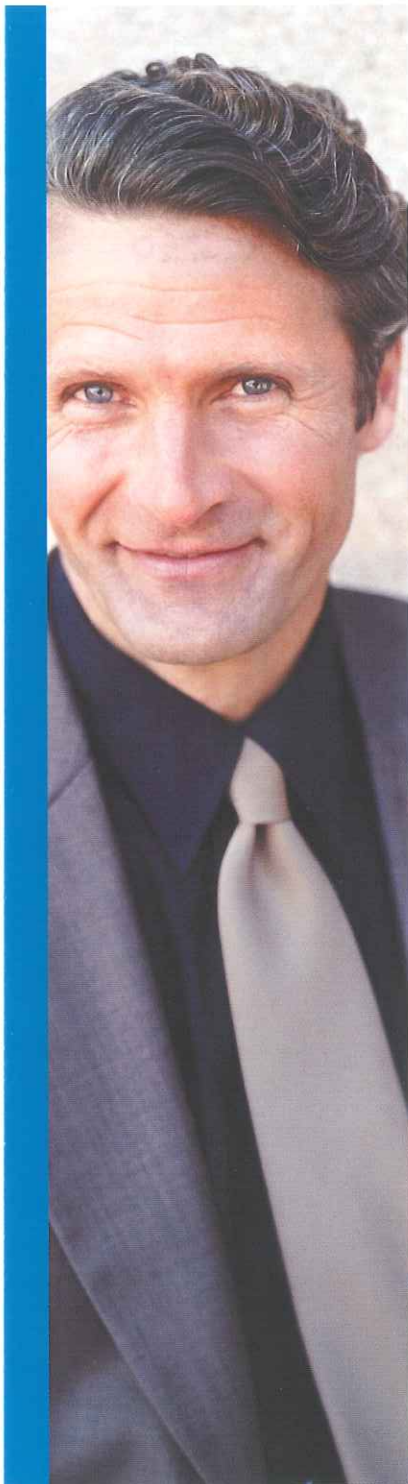
Aan het einde van de opleiding zult u onder andere:

- De pijlers van leadership kunnen determineren
- De verschillende stijlen van leadership kunnen herkennen
- De meest rendabele stijl kunnen kiezen
- Een team kunnen uitbouwen
- Als leader/coach kunnen begeleiden

LERENDE ORGANISATIE

Aan het einde van de opleiding zult u onder andere:

- Kennis kunnen omzetten in vaardigheden
- De kenmerken van de lerende organisatie kunnen herkennen
- Het leerproces binnen de onderneming kunnen bevorderen
- Principes kunnen integreren



HUMAN RELATIONS MANAGEMENT

Aan het einde van de opleiding zult u onder andere:

- Uw gedragingen beter kunnen evalueren teneinde uw medewerkers beter te beïnvloeden
- De verstandhouding met uw medewerkers kunnen verbeteren
- Uw team dynamischer kunnen maken en het betrekken bij de verwezenlijking van de doelstellingen van het bedrijf
- Weten welke taken u moet delegeren
- Een methode kunnen hanteren om controle uit te oefenen zonder daarbij uw medewerkers te kwetsen

MOTIVATIE VAN DE MEDEWERKERS

Aan het einde van de opleiding zult u onder andere:

- Capaciteiten om te motiveren bezitten
- De medewerkers aan de hand van communicatie kunnen mobiliseren
- De vooropgestelde doelstellingen kunnen bereiken
- Betere resultaten kunnen behalen
- Een 'leader' kunnen zijn

TEAM BUILDING

Aan het einde van de opleiding zult u onder andere:

- De teamgeest kunnen verbeteren en versterken
- De interpersoonlijke communicatie kunnen verbeteren
- Spannings- en conflictsituaties kunnen hanteren
- Kunnen streven naar de betrokkenheid van eenieder als drijfkracht voor motivatie
- De doelstellingen van het team en de verantwoordelijkheden van de leden kunnen bepalen



COMMUNICATION CENTER INTERNATIONAL

TIME MANAGEMENT

Aan het einde van de opleiding zult u onder andere:

- Gebruik kunnen maken van doeltreffende planningtools
- De werkorganisatie kunnen optimaliseren
- Uw prioriteiten kunnen bepalen en vastleggen in volgorde van belangrijkheid
- De oorzaken van tijdverlies kunnen analyseren
- Uw eigen time-managementplan kunnen opstellen

CONFLICTSITUATIES HANTEREN

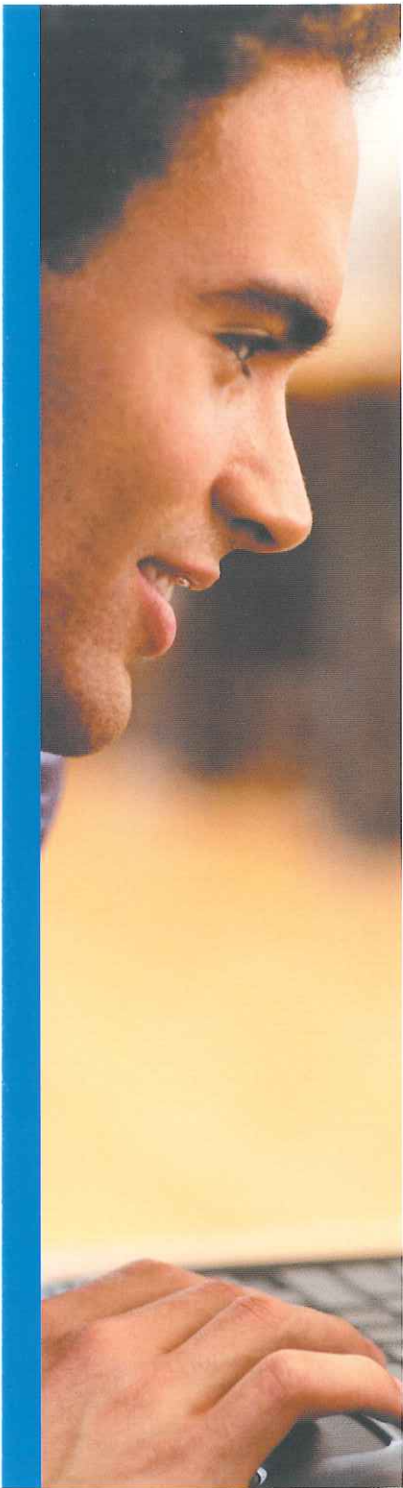
Aan het einde van de opleiding zult u onder andere:

- Conflictsituaties kunnen hanteren en oplossen
- Weten hoe u te gedragen om een gespannen klimaat te beheren
- Op de hoogte zijn van de mechanismen van ontspanning en desynchronisatie
- Uw territorium kunnen omlijnen
- Zich bewust kunnen zijn van uw persoonlijk gezag
- In harmonie kunnen zijn met uzelf en met de anderen

COACHING

Aan het einde van de opleiding zult u onder andere:

- De opties kennen van een goede coach
- De teamgeest kunnen ontwikkelen
- Obstakels kunnen overwinnen
- De juiste vragen kunnen stellen
- Uw team en de menselijke aspecten ervan kunnen beheren



CHANGE MANAGEMENT

Aan het einde van de opleiding zult u onder andere:

- Veranderingen kunnen doorvoeren binnen de onderneming
- Beschikken over de nodige hulpmiddelen
- Gebruik kunnen maken van een veranderingsproces
- De ingesteldheid kunnen veranderen: de visie en de missie van de onderneming
- De sleutelfuncties en de structuren kunnen aanpassen naar de verandering toe

KNOWLEDGE MANAGEMENT

Aan het einde van de opleiding zult u onder andere:

- De knowhow van de medewerkers kunnen valoriseren
- De door de medewerkers opgebouwde kennis kunnen overdragen
- Alle informaticamiddelen als communicatiemiddel kunnen gebruiken
- De kennis van de onderneming kunnen beheren om waarde te creëren voor uw interne en externe klanten
- Weten wat gearhiveerd moet worden en hoe u uw kennis moet gebruiken
- Gebruik kunnen maken van impliciete en onuitgesproken kennis

FINANCIEEL MANAGEMENT VOOR NIET-FINANCIËLEN

Aan het einde van de opleiding zult u onder andere:

- Jaarrekeningen kunnen lezen en analyseren
- Ratio's en kosten kunnen beoordelen en interpreteren
- De financiële aspecten autonoom kunnen beheren
- Een waardige gesprekspartner zijn voor financiële specialisten
- De financiële aspecten integreren in het beheer van een departement



INTERNATIONALE INTEGRATIE VAN DE ONDERNEMING

Aan het einde van de opleiding zult u onder andere:

- Kunnen uitgaan van de analyse van de bestaande cultuur om te komen tot de gewenste cultuur
- Het communicatieproces tussen collega's kunnen verbeteren
- Bezorgdheden en spanningen kunnen beheren en oplossen
- De doelstellingen van het team en de verantwoordelijkheden van de leden kunnen bepalen
- Motivatie kunnen creëren dankzij het engagement van eenieder

E-MAIL MANAGEMENT

Aan het einde van de opleiding zult u onder andere:

- Het juiste en voordelige gebruik van elektronische post beheersen
- Verkeerd gebruik van e-mail kunnen voorkomen
- De voordelen van e-mail kennen
- Zich de 5 regels van e-mail kunnen eigen maken

SELF MANAGEMENT

Aan het einde van de opleiding zult u onder andere:

- Uw eigen gedragingen beter begrijpen
- Kunnen tussenkomen in uw professionele, interpersoonlijke en relationele keuzen
- Hulpmiddelen kunnen hanteren om uw energie, potentieel en prestaties te optimaliseren
- Uw aanpassingsvermogen kunnen ontwikkelen door autonoom te blijven
- Uw optimale stressniveau kunnen bepalen

Communicatie

Wat is een uitmuntende communicator?

Communiceren is vóór alles informatie delen en uitwisselen. Wie beter leert communiceren, opent nieuwe deuren en ontdekt een nieuwe dimensie.

Iemand die zich op een gevoelige, realistische, duidelijke en aangepaste manier uitdrukt, wordt een uitstekende communicator. Communiceren is het verband leggen tussen een gegeven situatie en een betere situatie. Het is nu al een bijdrage leveren aan de oplossing van morgen.

Iemand die moet spreken voor een publiek moet gebruik maken van de geschikte middelen om zich voor te bereiden, zijn gedachten te structureren, de kwaliteit van de toespraak te verbeteren, duidelijk te interveniëren en zich te concentreren.

Een goede communicator moet een auditorium kunnen beheren of zelfs bespelen.

Hij of zij moet bovendien alle betrokken partijen van een onderneming kunnen aanspreken: management en aandeelhouders, klanten en gebruikers, personeel en vakbonden en een gespecialiseerd publiek.

Iemand die de communicatiemethoden en -tools beheerst, weet welke uitdagingen hij aankan. De wereld ligt voor hem open.

De seminars

- Onthaal van bezoekers
- Visuele hulpmiddelen
- Directie-assistente
- Crisiscommunicatie en omgang met de media
- Schriftelijke communicatie
- Externe communicatie
- Interpersoonlijke communicatie
- Doeltreffend telefoneren
- Leiden van vergaderingen
- Zelfvertrouwen, zich durven bevestigen
- Tegensprekelijk debat
- Doeltreffendheid ontwikkelen door transactionele analyse
- Televisieoptreden
- Spreken om te overtuigen (Presentation skills)
- Neuro-linguïstische programmering (NLP)
- Zijn intellectueel potentieel exploiteren
- Aanwervingstechnieken
- Interviewtechnieken



ONTHAAL VAN BEZOEKERS

Aan het einde van de opleiding zult u onder andere:

- De technieken en de nodige vaardigheden beheersen voor een goed onthaal
- Uw onthaal kunnen verpersoonlijken
- Een waardig visitekaartje zijn voor uw onderneming
- Zich kunnen perfectioneren en nieuwe technieken aanleren
- Een uitstekend contact kunnen leggen

VISUELE HULPMIDDELEN

Aan het einde van de opleiding zult u onder andere:

- Een doeltreffende visuele ondersteuning kunnen uitwerken
- Tijdens een uiteenzetting gebruik kunnen maken van visuele hulpmiddelen
- Visueel kunnen denken
- Deze technieken in de praktijk kunnen brengen
- De meest geschikte middelen kunnen kiezen

DIRECTIE-ASSISTENTE

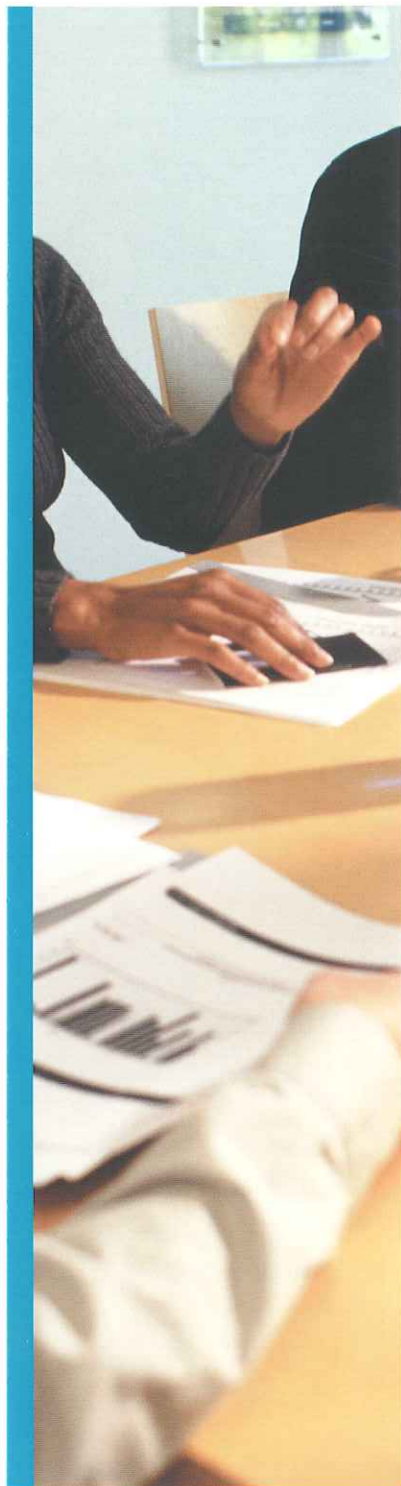
Aan het einde van de opleiding zult u onder andere:

- Doeltreffend zijn in uw relaties met de directeur
- Kunnen omgaan met assertief gedrag
- Tijd en organisatie kunnen beheren
- Vergaderingen, presentaties en de post van de directeur voorbereiden
- Het contact met de interne en externe klanten beheren

CRISISCOMMUNICATIE EN ONGANG MET DE MEDIA

Aan het einde van de opleiding zult u onder andere:

- Doeltreffend interviews geven aan journalisten van de geschreven pers, de radio en de televisie
- Vertrouwd zijn met het taalgebruik, de verwachtingen en de beperkingen van de media
- Een goed imago uitstralen van uzelf en van uw bedrijf, zelfs in een verzwakte situatie
- Een debat kunnen leiden en weten hoe u moet reageren op conflictsituaties



SCHRIFTELIJKE COMMUNICATIE

Aan het einde van de opleiding zult u onder andere:

- Zowel de interne als externe geschreven communicatie kunnen verbeteren
- Een betere informatiedoorstroming mogelijk kunnen maken
- Op doeltreffende wijze berichten kunnen opstellen
- De respectieve beperkingen van auteur en lezer kunnen omlijnen
- De gebruikte documenten kunnen structureren

EXTERNE COMMUNICATIE

Aan het einde van de opleiding zult u onder andere:

- Over de technieken beschikken voor een uitstekende externe communicatie
- Een doeltreffende communicatiestrategie kunnen opstellen
- Externe communicatie kunnen gebruiken om marketingdoelstellingen te bereiken
- Een geslaagde reclamecampagne kunnen uitwerken
- Inzicht hebben in de markt en de concurrentie om uw product beter te promoten
- De strategie kunnen evalueren

INTERPERSOONLIJKE COMMUNICATIE

Aan het einde van de opleiding zult u onder andere:

- De verbale en non-verbale communicatie beter kunnen gebruiken
- De basisregels van de communicatie kennen
- Een bilaterale communicatie tot stand kunnen brengen
- Kunnen overtuigen en overreden
- De technieken en moeilijkheden van een goede luisterbekwaamheid beheersen

DOELTREFFEND TELEFONEREN

Aan het einde van de opleiding zult u onder andere:

- De technieken van de telefonische communicatie actief kunnen gebruiken
- Het imago van de onderneming dynamisch kunnen weergeven
- Klantgericht kunnen denken en handelen
- De kwaliteit van de service en de relaties met de klant kunnen verbeteren
- Stress-situaties aan de telefoon kunnen beheren



COMMUNICATION CENTER INTERNATIONAL

LEIDEN VAN VERGADERINGEN

Aan het einde van de opleiding zult u onder andere:

- Doeltreffend een vergadering kunnen leiden
- Richtlijnen of informatie kunnen overbrengen
- Informatie en meningen kunnen verzamelen
- Informatie, ideeën en suggesties kunnen formuleren met betrekking tot het op te lossen probleem
- De te ondernemen acties kunnen identificeren

ZELFVERTROUWEN, ZICH DURVEN BEVESTIGEN

Aan het einde van de opleiding zult u onder andere:

- Zichzelf beter kennen en zichzelf meer waarderen
- Geloven in uw capaciteiten om efficiënt te handelen
- Beslissingen kunnen nemen en volharden in uw keuzes
- Uw standpunten en uw belangen ten opzichte van anderen kunnen verdedigen
- Mislukkingen aanvaarden en ermee leren omgaan

TEGENSPREKELIJK DEBAT

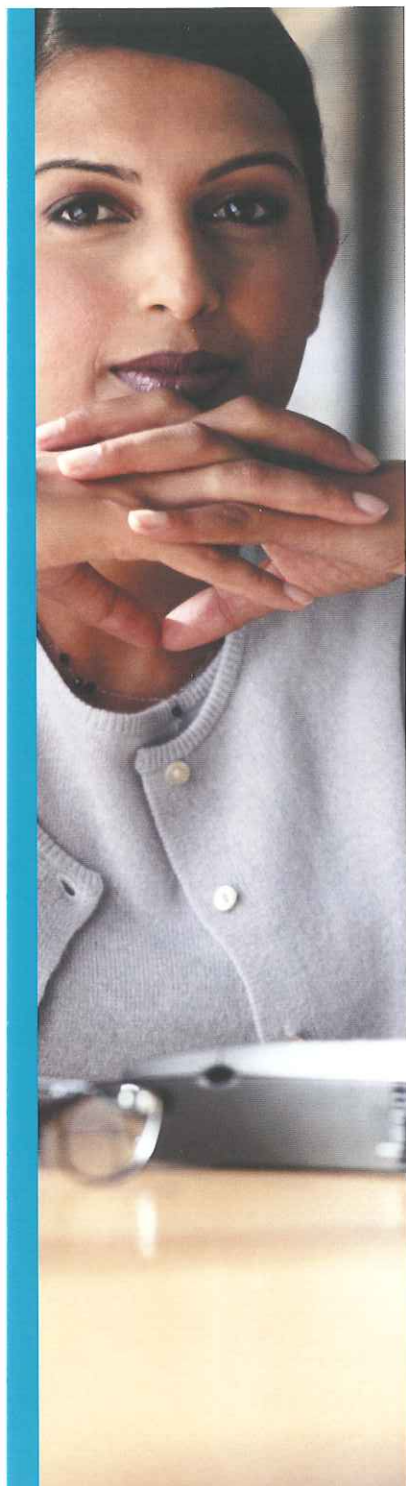
Aan het einde van de opleiding zult u onder andere:

- Een debat kunnen voorbereiden
- Kunnen antwoorden op lastige vragen
- Kunnen antwoorden op een vraag waarop u geen antwoord heeft
- Technieken beheersen om argumenten te weerleggen en om te debatteren

DOELTREFFENDHEID ONTWIKKELEN DOOR TRANSACTIONELE ANALYSE

Aan het einde van de opleiding zult u onder andere:

- Een productief persoonlijk en professioneel gedragspatroon kunnen selecteren
- Kunnen voorkomen dat uw waarnemingen worden gefilterd
- Verborgene transacties kunnen identificeren en erop reageren
- Volwassen vragen kunnen stellen en de transacties positief kunnen beheren
- Het dagelijks professioneel gedrag en de psychologische "aafactoren" leren kennen
- Een einde kunnen maken aan spelletjes binnen uw onderneming



TELEVISIEOPTREDEN

Aan het einde van de opleiding zult u onder andere:

- Doeltreffend kunnen communiceren met de media
- Goed kunnen overkomen tijdens een interview
- Uw gedachtenstroom kunnen structureren
- Een efficiënte argumentatie kunnen opbouwen
- Valstrikken kunnen vermijden

SPREKEN OM TE OVERTUIGEN (PRESENTATION SKILLS)

Aan het einde van de opleiding zult u onder andere:

- Doeltreffend het woord kunnen voeren
- Een efficiënte argumentatie kunnen opbouwen
- Rekening kunnen houden met de 10 communicatiecriteria
- De improvisatietechnieken beheersen
- Kunnen overtuigen en argumenteren
- Audiovisuele middelen op doeltreffende wijze kunnen gebruiken

NEURO-LINGUISTISCHE PROGRAMMERING (NLP)

Aan het einde van de opleiding zult u onder andere:

- De motivering van uw gesprekspartner kunnen achterhalen
- Zich kunnen ontdoen van de overtuigingen die uw gedrag remmen
- Zich op uw gemak voelen in alle situaties en uw middelen volledig onder controle kunnen houden
- De gedachtenmechanismen en de strategieën van uw gespreks- partners kunnen achterhalen
- Over specifieke tools beschikken om te komen tot concrete en doeltreffende resultaten



ZIJN INTELLECTUEEL POTENTIEEL EXPLOITEREN

Aan het einde van de opleiding zult u onder andere:

- Uw geheugencapaciteit kunnen opvoeren
- Uw inspanningen kunnen rentabiliseren en sneller lezen
- Sneller oplossingen kunnen vinden voor problemen
- Uw emotionele intelligentie kunnen ontwikkelen
- De werking van uw hersenen begrijpen om u positief te kunnen aanpassen aan uw omgeving

AANWERVINGSTECHNIEKEN

Aan het einde van de opleiding zult u onder andere:

- De aanwervingsstrategie kunnen definiëren
- Een vacature en het profiel van de kandidaat kunnen definiëren
- De advertentie voor de vacature kunnen opstellen
- Technieken beheersen voor sollicitatiegesprekken
- Door andere prospectiemethoden een kandidaat kunnen vinden

INTERVIEWTECHNIEKEN

Aan het einde van de opleiding zult u onder andere:

- Doeltreffend handelen bij interviews
- Weten hoe u naar de meest waardevolle informatie kunt peilen
- Over bepaalde feiten meningen of interpretaties kunnen verkrijgen
- Het gesprek kunnen structureren
- De inhoud kunnen analyseren en evalueren

Commerciële strategieën

Wat is een uitstekende commercieel medewerker?

Om te slagen moet een commercieel medewerker een grote waaier aan middelen inzetten: anticipatie, voorbereiding, strategie, tactiek,... Hij moet bovendien ad rem zijn, kunnen antwoorden op tegenwerpingen, gevoel hebben voor empathie en... conclusies kunnen trekken.

Met behulp van een brede waaier van reële scenario's leren de deelnemers hun sterke en zwakke punten kennen.

Ze ontdekken hoe ze bepaalde verankerings-technieken kunnen verwerven, waardoor ze snel kunnen evolueren.

De grondige methoden die wij aanbieden, maken van hen bedreven onderhandelaars, die de door anderen gehanteerde strategieën kunnen herkennen en pareren.

Dankzij het uitgebreide scala aan hulpmiddelen waarover ze beschikken, zullen ze de gesprekken naar hun hand kunnen zetten en als winnaars over de eindstreep komen.

Door hun knowhow te perfectioneren, vertienvoudigen ze hun plezier in het onderhandelen, en zullen ze hun doelstellingen bereiken.

Uitmuntend onderhandelen?

Een kwestie van methode en training.

De seminars

- Actief klantenbeheer
- Een team van verkopers leiden
- Verkoopbekwaamheden verbeteren door transactionele analyse
- Commerciële acties plannen
- Neuro-linguïstische programmering aangepast aan de verkoop
- Verkooptechnieken
- Onderhandelings technieken op hoog niveau
- Onderhandelings technieken voor de aankoper
- Internationale onderhandelings technieken
- Syndicale onderhandelings technieken
- Televerkoop
- Account Management



COMMUNICATION CENTER INTERNATIONAL

ACTIEF KLANTENBEHEER

Aan het einde van de opleiding zult u onder andere:

- Klantgericht kunnen denken en handelen
- Door oefeningen de sleutels van het professionalisme leren kennen
- De kwaliteit van de service en de relaties met de klanten kunnen verbeteren
- Het hoofd kunnen bieden aan moeilijke situaties en spanningen
- Kansen bij de klant weten aan te grijpen

EEN TEAM VAN VERKOPERS LEIDEN

Aan het einde van de opleiding zult u onder andere:

- De teamgeest kunnen verbeteren en versterken
- Spannings- en conflictsituaties kunnen behandelen
- Uw verkopers kunnen motiveren
- Een coach zijn voor uw team
- Uw team en de menselijke aspecten kunnen beheren

VERKOOPSBEKWAAMHEDEN VERBETEREN DOOR TRANSACTIONELE ANALYSE

Aan het einde van de opleiding zult u onder andere:

- Verkooptechnieken beheersen door transactionele analyse
- De psychologische drempels van de verkoop overwinnen
- Zichzelf beter kennen om in positieve zin te veranderen
- De koper beter kennen
- Zich kunnen aanpassen aan verkoopsituaties

COMMERCIEËLE ACTIES PLANNEN

Aan het einde van de opleiding zult u onder andere:

- De marketingbenadering kennen om de markt optimaal te exploiteren
- Een nieuwe verkoopstrategie en een nieuwe klantendoelgroep kunnen ontwikkelen
- Het gedrag van de Account Managers kunnen beïnvloeden
- Uw dagelijkse activiteit onder de loep kunnen nemen om deze rendabeler te maken
- Het persoonlijk engagement ten opzichte van de te bereiken doelstellingen kunnen aanmoedigen



NEURO-LINGUISTISCHE PROGRAMMERING AANGEPAST AAN DE VERKOOP

Aan het einde van de opleiding zult u onder andere:

- Kunnen verkopen door gebruik te maken van NLP-technieken
- Uw gedrag kunnen afstemmen op dat van de klant
- Zich meester kunnen maken van de relatie
- Over een groot voordeel beschikken in uw onderhandelingen met de klant
- De motivatie van de klant achterhalen

VERKOOPTECHNIEKEN

Aan het einde van de opleiding zult u onder andere:

- Uw stijl van verkopen kunnen bepalen en u voorbereiden
- Gebruik kunnen maken van de progressieve technieken die leiden tot een afsluiting
- Kunnen antwoorden op tegenwerpingen
- Uw zelfvertrouwen in verkoopsituaties kunnen verhogen
- Een nieuwe, rendabele aanpak kunnen ontwikkelen, zowel kwalitatief als kwantitatief

ONDERHANDELINGSTECHNIEKEN OP HOOG NIVEAU

Aan het einde van de opleiding zult u onder andere:

- Onderhandelingen kunnen voorbereiden
- Onderhandelingsstrategieën en -tactieken kunnen selecteren en beheersen
- Vaardig kunnen argumenteren
- Kunnen reageren op anderen en de beïnvloedingsmechanismen onder de knie hebben
- Manipulaties en spelletjes voorkomen en valstrikken vrijdelen

ONDERHANDELINGSTECHNIEKEN VOOR DE AANKOPER

Aan het einde van de opleiding zult u onder andere:

- Als koper uw eigen stijl van onderhandelen kunnen bepalen
- De persoon tegenover wie u zich bevindt, kunnen identificeren
- Onderhandelingen kunnen voorbereiden
- Strategieën kunnen aanwenden
- De 13 technieken kennen om prijzen te verlagen



INTERNATIONALE ONDERHANDELINGSTECHNIEKEN

Aan het einde van de opleiding zult u onder andere:

- Kunnen onderhandelen met personen uit verschillende culturen en van verschillende nationaliteiten
- De bijzonderheden van de verschillende landen kennen
- Strategieën kunnen aanwenden
- Kunnen reageren op anderen en de beïnvloedingsmechanismen onder de knie hebben
- Manipulaties en spelletjes kunnen voorkomen
- Een nieuwe aanpak kunnen ontwikkelen

SYNDICALE ONDERHANDELINGSTECHNIEKEN

Aan het einde van de opleiding zult u onder andere:

- De persoon tegenover wie u zich bevindt, kunnen identificeren
- De technieken kennen die door syndicalisten worden aangewend
- De gebruikte strategieën en tactieken beoordelen en erop inspelen
- Kunnen reageren op anderen en de beïnvloedingsmechanismen onder de knie hebben
- Manipulaties en spelletjes kunnen vermijden
- De sociale partners kennen

TELEVERKOOP

Aan het einde van de opleiding zult u onder andere:

- Nieuwe technieken voor telefonische communicatie kunnen gebruiken
- Telefoongesprekken kunnen voorbereiden en opvolgen
- Snel het profiel en het potentieel van de klant kunnen identificeren
- Doeltreffend kunnen verkopen via de telefoon
- Op efficiënte wijze kunnen antwoorden op tegenwerpingen

ACCOUNT MANAGEMENT

Aan het einde van de opleiding zult u onder andere:

- De klantenportefeuille kunnen beheren en segmenteren
- Gesprekspartners kunnen categoriseren en u eraan aanpassen
- De behoeften van klanten kunnen analyseren en klanten adviseren
- De besluitvormingscriteria kennen en beïnvloeden
- Uw strategie kunnen aanpassen aan de concurrentie

Uit de ervaring van

Vliegende start

UITGANGSPUNT

Een luchtvaartmaatschappij maakte zich zorgen over bepaalde lacunes bij haar boordpersoneel. Communicatie en commercieel gedrag bleken niet het gewenste niveau te halen. Meer in het bijzonder wou de maatschappij haar cabinepersoneel meer afstemmen op een cliënteel van zakenmensen.

MIJN ROL

Ik heb meermaals met deze luchtvaartmaatschappij gevlogen, in business class, net als een gewone zakenman. Op die manier kon ik het gedrag van het cabinepersoneel analyseren en ook beter begrijpen in welke omgeving deze mensen werkten. Andere consultants van Communication Center International deden hetzelfde op andere vluchten.

ROL VAN HET TEAM

Door deze eerste fase konden wij de troeven en de lacunes van de toekomstige deelnemers identificeren. We verfijnden vervolgens onze analyse door gesprekken te voeren met het cabinepersoneel, de passagiers en het kaderpersoneel van de maatschappij. Zo konden wij uiteindelijk een aangepast opleidingsprogramma met aangepaste oefeningen aanbieden.

RESULTATEN

De beste manier om de resultaten van onze interventie te bepalen, is de tevredenheid van de klant te meten, zowel voor als na de operatie. Resultaat: niet alleen is de tevredenheidsindex gestegen, hij ligt ook nog eens boven de gemiddelde index van de bedrijven in de groep.

Het Oostblok, nieuwe stijl

UITGANGSPUNT

Communication Center International werd aangesproken door een winkelketen in Oost-Europa. Met het oog op de nieuwe toetreding tot de Europese Unie wilde de keten zich aanpassen aan de B2B-mentaliteit en aan de klanten-resultatenoriëntering van de westerse bedrijven.

MIJN ROL

Als projectverantwoordelijke leek het mij aangewezen de centrale as van onze interventie te richten op de opleiding van de verantwoordelijken van de aankoopcentrale en dit in managementaspecten en onderhandelings technieken voor aankoop en retail. Zij bevinden zich namelijk in de frontlinie, en hun handelen is vaak beslissend voor de rentabiliteit van hun bedrijf.

ROL VAN HET TEAM

Vervolgens kwamen de andere hiërarchische niveaus aan de beurt, die in dezelfde thema's werden opgeleid. Voor de meeste deelnemers was dit een geheel nieuwe ervaring; de hele keten werkte samen als één enkele persoon.

RESULTATEN

De resultaten lieten niet op zich wachten.

Op zeer korte termijn werd een verbetering van de rentabiliteit vastgesteld, én een betere positionering ten opzichte van de leveranciers.



COMMUNICATION CENTER INTERNATIONAL

onze consultants

Structureren en veranderen

UITGANGSPUNT

Om haar marktpositie te behouden heeft een onderneming uit de high-techsector acht andere bedrijven overgenomen, verdeeld over de hele Benelux. Voor ons ging het erom een gemeenschappelijke visie en missie te bepalen.

MIJN ROL

De problematiek was tweeledig. Enerzijds moest de nieuwe groep geherprofileerd worden op basis van een verbrokkelde structuur. Anderzijds moest er rekening worden gehouden met de menselijke aspecten, met name de weerstand tegen veranderingen. Ik slaagde erin een team van consultant-trainers samen te stellen dat beide zijden van de medaille met elkaar kon verzoenen.

ROL VAN HET TEAM

Samen met de onderneming hebben we op basis van een nieuw communicatieplan een langetermijnstrategie uitgewerkt. We definieerden de rollen, bepaalden de doelstellingen, en stelden de functiebeschrijvingen op. Tot slot hebben we een veranderingsproces en een tijdschema voorgesteld. Omdat geen enkele verandering vanzelfsprekend is, hebben we eveneens de weerstandsfactoren geïnventariseerd.

RESULTATEN

De missie en de visie werden nauwkeurig uitgewerkt. Het nieuwe organigram werd opgesteld. De conflicten die ontstonden ten gevolge van deze organisatiewijziging konden reeds in een vroeg stadium door onze consultant-trainers worden geanalyseerd en beheerd. Onze interventie werd afgerond met de organisatie van een team-building-evenement voor de nieuwe managers.

Een gemeenschappelijke taal

UITGANGSPUNT

Een industrieel bedrijf bevond zich al jaren in een quasi-monopoliepositie. Hoe moest het zich organiseren om haar voorsprong te behouden op de concurrentie en haar reactievermogen te verbeteren?

MIJN ROL

Al snel werd duidelijk dat een opleiding in projectmanagement onontbeerlijk was om de projectmanagers door de veranderingen te loodsen. Ze hadden niet de gewoonte om in team te werken en de functieoverschrijdende dimensie was vrijwel onbestaande. Op technisch vlak moesten ze bovendien leren werken met geavanceerde middelen voor het beheer van de planning.

ROL VAN HET TEAM

Wij hebben voorgesteld het beheer van het project te veralgemenen en het personeel op dit vlak een specifieke opleiding te geven. Wij werden geselecteerd om onze praktische benadering. Er werden verschillende groepen opgeleid in het gebruik van deze ontwikkelingstool, zoals ingenieurs, informatici en marketeers, en dit in verschillende vestigingen van de groep in België, Brazilië, Chili en de Verenigde Staten.

RESULTATEN

Alle deelnemers beschikken voortaan over een methode om zaken waarvan ze dagelijks het belang ondervinden in de praktijk om te zetten. Het bedrijf kan steunen op door-dachte werkmethoden die het iedereen mogelijk maken om dezelfde taal te hanteren en tegelijk de rentabiliteit op te voeren. Wij hebben het vertrouwen van het bedrijf gewonnen. Daardoor kunnen wij enerzijds de coaching verzorgen bij de lancering van projecten en anderzijds de lopende strategische projecten analyseren.

De sectoren waarbinnen wij werken

Aardolie	Informatica
Automobielandustrie	Informatietechnologie
Bandenproducenten	Intercommunes
Bank- en verzekeringwezen	Kunststof
Bouwsector	Luchtvaart
Brouwerijen	Meubelandustrie
Chemische bedrijven	Ministeries
Cosmetica	Mode
Distributie	Petrochemie
Europees Parlement	Staalnijverheid
Europese Unie	Studiebureaus
Farmaceutische industrie	Technologie
Federale, regionale en gemeentelijke overheid	Toerisme
Federaties	Transport
Fotografie	Tv, video, elektro
Glasindustrie	Uitgeverijen, drukkerijen
Hogescholen en post-graduaatopleidingen in management	Verenigingen
HORECA	Vrije beroepen
Industrie	Waterwerken
	Werving en selectie



Praktische informatie



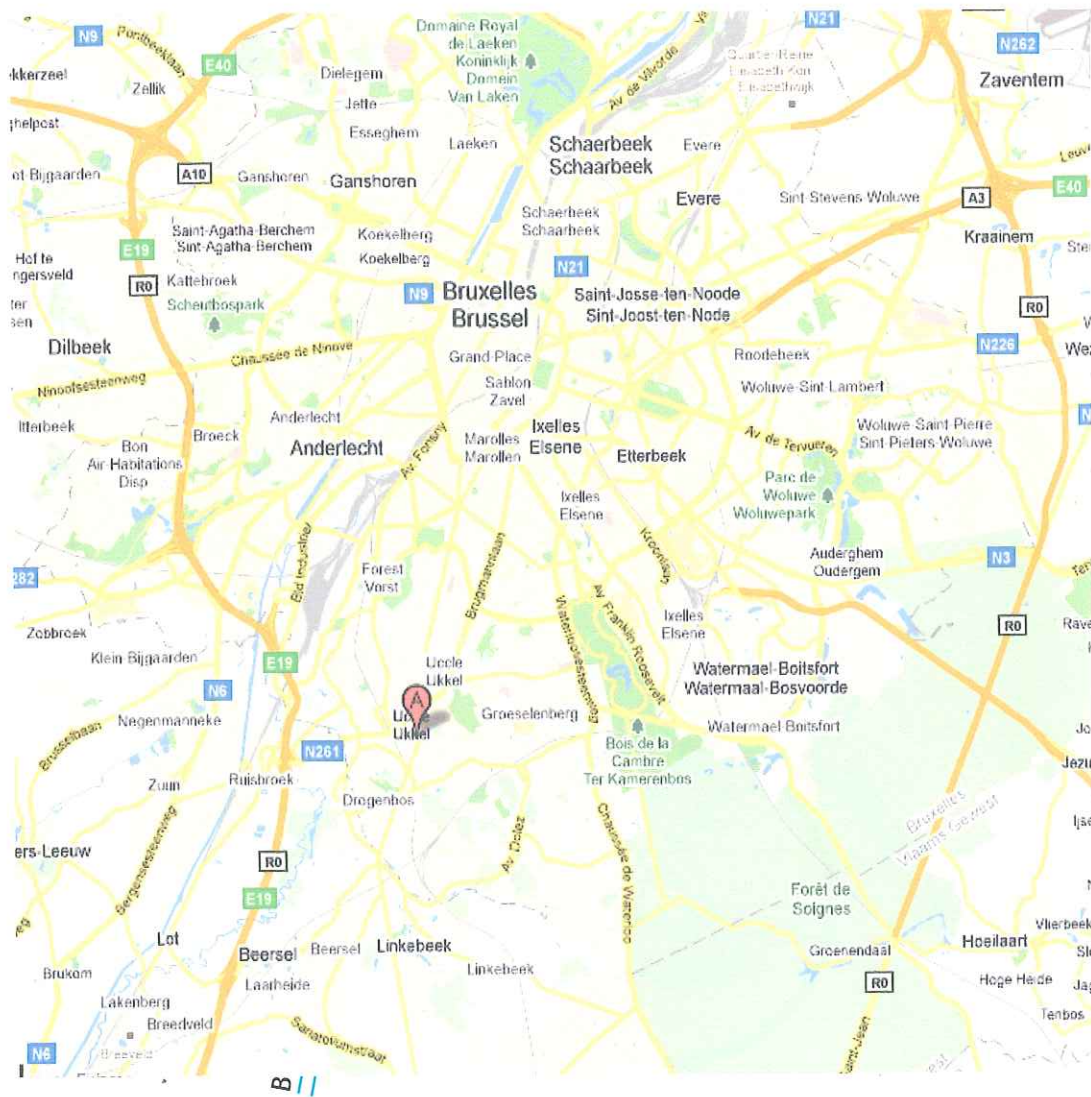
Alle beschreven seminars kunnen worden gevolgd door één persoon (individueel seminarie) of door meerdere werknemers van uw bedrijf (intra-bedrijfsseminarie). De data worden in onderling overleg afgesproken.

Op geregelde tijdstippen worden er bovendien bepaalde 'open' opleidingen georganiseerd (inter-bedrijfsseminarie). Voor de precieze data stellen wij u voor onze website te raadplegen of contact op te nemen met onze consultants.

Op onze website www.communicationcenterinternational.com vindt u eveneens al onze nieuwe seminars.

De consultant-trainers van Communication Center International zijn actief in België en in de rest van de wereld (Brazilië, Bulgarije, Chili, Duitsland, Jordanië, Luxemburg, Nederland, Noorwegen, Oostenrijk, Polen, Roemenië, Verenigde Staten,...).

De seminars kunnen dan ook worden georganiseerd in uw bedrijf, in een hotel van uw keuze of in onze auditoria, die volledig zijn uitgerust met het nodige audiovisueel en pedagogisch materiaal.



COMMUNICATION CENTER INTERNATIONAL

Drie Bomenstraat, 62 | B-1180 Brussel | België
Tel. : + 32 2 346 26 00 | Fax : + 32 2 344 49 54
www.comcint.com



**COMMUNICATION CENTER
INTERNATIONAL**