



## OMSCHRIJVING VAN DE OPLEIDINGEN

*Aan het einde van de opleiding zult u onder andere...*



**Jacobson Training Method ®**



## MANAGEMENT

---

### 1.1 Management skills

*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

### 1.2 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

### 1.3 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

### 1.4 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



## 1.5 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

## 1.6 Uitwerken van vormingsplannen

*Aan het einde van de opleiding zult u onder andere :*

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

## 1.7 Evaluatie van de opleiding

*Aan het einde van de opleiding zult u onder andere :*

- ✓ Gebruik kunnen maken van de acht procedés 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

## 1.8 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
- ✓



## 1.9 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

## 1.10 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

## 1.11 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

## 1.12 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



# COMMUNICATION CENTER INTERNATIONAL

## 1.13 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

## 1.14 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

## 1.15 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

## 1.16 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



# COMMUNICATION CENTER INTERNATIONAL

## 1.17 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 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

## 1.18 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

## 1.19 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

## 1.20 Emotionele intelligentie

*Aan het einde van de opleiding zult u onder andere :*

- ✓ Optimale interpersoonlijke relaties opbouwen binnen uw bedrijf
- ✓ Uw persoonlijke troeven versterken
- ✓ Nieuwe middelen voor welzijn verkrijgen in uw leven, in uw dagdagelijkse werkervaring en in het management van diensten
- ✓ De energie en de goede wil binnen het bedrijf kanaliseren
- ✓ De basisprincipes van een optimaal gebruik van emoties integreren



# COMMUNICATION CENTER INTERNATIONAL

## 1.21 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

## 1.22 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

## 1.24 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

## 1.25 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

---

### 2.1. 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

### 2.2 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

### 2.3 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

### 2.4 Crisiscommunicatie en omgang 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





# COMMUNICATION CENTER INTERNATIONAL

## 2.5 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

## 2.7 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 luisterbekwaamheden beheersen

## 2.8 Doeltreffend telefoneren

*Aan het einde van de opleiding zult u onder andere :*

- ✓ De technieken van de telefonische communicatie actief kunnen gebruiken
- ✓ Het image 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

## 2.9 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



## 2.10 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

## 2.11 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

## 2.12 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 gefiltreerd
- ✓ Verborgene transacties kunnen identificeren en erop reageren
- ✓ Volwassen vragen kunnen stellen en de transacties positief kunnen beheren
- ✓ Het dagelijks professioneel gedrag en de psychologische "aifactoren" leren kennen
- ✓ Een einde kunnen maken aan spelletjes binnen uw onderneming

## 2.13 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



## 2.14 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

## 2.15 Neuro-linguïstische 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 gesprekspartners kunnen achterhalen
- ✓ Over specifieke tools beschikken om te komen tot concrete en doeltreffende resultaten

## 2.17 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

## 2.18 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



## COMMERCIELE STRATEGIEEN - VERKOOP

---

### 3.1. 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 relaties met de klanten kunnen verbeteren
- ✓ Het hoofd kunnen bieden aan moeilijke situaties en spanningen
- ✓ Kansen bij de klant weten aan te grijpen

### 3.2 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

### 3.3 Verkoopbekwaamheden 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

### 3.4 Commerciële 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 persoonlijke engagement ten opzichte van de te bereiken doelstellingen kunnen aanmoedigen



## 3.6 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

## 3.7 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

## 3.8 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

## 3.9 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



# COMMUNICATION CENTER INTERNATIONAL

## 3.10 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

## 3.11 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

## 3.12 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

## 3.13 Closing

*Aan het einde van de opleiding zult u onder andere :*

- ✓ 9 closing technieken
- ✓ Efficiënt zijn verkoopsituaties
- ✓ Ontdekken van de persoonlijke verkoop stijl
- ✓ De persoon identificeren tegenover wie men zich bevindt
- ✓ Een verkoop voorbereiden
- ✓ Het potentieel van de klant ontdekken
- ✓ Argumenteren op professionele wijze
- ✓ Antwoorden op bezwaren
- ✓ De strategieën en de techniek van de tweede graad aanwenden
- ✓ Anderen kunnen beïnvloeden en overtuigen
- ✓ Een nieuwe krachtige aanpak ontwikkelen zowel kwalitatief als kwantitatief

