

Consultant, optimaliseer uw communicatie de juiste reflexen voor klantrelaties ontwikkelen

Praktijkcursus van 3 dagen - 21u

Ref : SUL - Prijs 2024 : € 1 840 excl. BTW

Hoewel ze technische experts zijn op hun eigen gebied, moeten consultants ook de fijne kneepjes van de menselijke relaties met hun partners onder de knie krijgen om hun bedrijf te ontwikkelen en in stand te houden.

PEDAGOGISCHE DOELSTELLINGEN

Na afloop van de opleiding kan de cursist:

Uw rol als consultant begrijpen

De basisprincipes van communicatie begrijpen

Begrijp de persoon met wie u praat en kwalificeer zijn behoeften

Een vergadering leiden en een publiek toespreken

Een vergadering leiden en een publiek toespreken

Leiderschapsvaardigheden versterken, overtuigen en overtuigen

Omgaan met delicate situaties

PEDAGOGISCHE METHODEN

Collectieve reflectie en discussie.

Ludieke oefeningen.

Rollenspel oefeningen gefilmd en nabesproken.

HET PROGRAMMA

laatste update: 09/2024

1) Uw rol als consultant begrijpen

- De principes van klantrelaties.
- Het kader van de contractuele relatie, haar sterke punten en beperkingen.
- De rollen van adviseur en werknemer.
- De kwaliteiten die nodig zijn voor de rol van consultant.

Zelfevaluatie van relatiebeheer.

2) De basisprincipes van communicatie begrijpen

- Zeggen is niet communiceren.
- De belangrijkste elementen van effectieve communicatie.
- Inventariseer uw eigen sterke punten en gebieden die voor verbetering vatbaar zijn.

Spelletjes om mensen bewust te maken van de basisprincipes van communicatie.

3) De klant begrijpen en zijn behoeften kwalificeren

- Neem de visie van de klant over om hun behoeften te begrijpen.
- De kunst van het vragen stellen en actief luisteren.
- De toegevoegde waarde van een consultant.

Spelletjes, training gefilmd en nabesproken.

4) Overtuigen en overtuigen

- Het servicevoorstel.
- Het verkooppraatje.

DEELNEMERS

Technische adviseurs.

VOORAFGAANDE VEREISTEN

Geen speciale kennis vereist.

VAARDIGHEDEN VAN DE CURSUSLEIDER

De deskundigen die de cursus leiden zijn specialisten op het betreffende vakgebied. Zij werden geselecteerd door onze pedagogische teams zowel om hun vakkennis als hun pedagogische vaardigheden voor elke cursus die zij geven. Zij hebben minstens vijf tot tien jaar ervaring in hun vakgebied en oefenen of oefenden verantwoordelijke bedrijfsfuncties uit.

BEOORDELINGSMODALITEITEN

De cursusleider beoordeelt de pedagogische vooruitgang van de deelnemer gedurende de gehele cursus aan de hand van meerkeuzevragen, praktijksituaties, praktische opdrachten, ... De deelnemer legt ook van tevoren en naderhand een test af ter bevestiging van de verworven kennis.

PEDAGOGISCHE EN TECHNISCHE MIDDELEN

- De gebruikte pedagogische middelen en cursusmethoden zijn voornamelijk: audiovisuele hulpmiddelen, documentatie en cursusmateriaal, praktische oefeningen en correcties van de oefeningen voor praktijkstages, casestudies of reële voorbeelden voor de seminars.
- Na afloop van de stages of seminars verstrekt ORSYS de deelnemers een evaluatievragenlijst over de cursus die vervolgens door onze pedagogische teams wordt geanalyseerd.
- Na afloop van de cursus wordt een presentielijst per halve dag verstrekt, evenals een verklaring van de afronding van de cursus indien de stagiair alle sessies heeft bijgewoond.

TOEGANGSMODALITEITEN EN -TERMIJNEN

De inschrijving dient 24 uur voor aanvang van de cursus plaatsgevonden te hebben.

TOEGANKELIJKHEID VOOR MINDERVALIDEN

Is voor u speciale toegankelijkheid vereist? Neem contact op met mevr. FOSSE, contactpersoon voor mindervaliden, via het adres psh-accueil@ORSYS.fr om uw verzoek en de haalbaarheid daarvan zo goed mogelijk te bestuderen.

- Personaliseer u toespraak.
- Omgaan met bezwaren.
- Beïnvloedingstechnieken.

Face-to-face oefenen om de interesse te wekken van de persoon met wie u praat; oefeningen in obstructietechnieken.

5) Autoriteit verwerven

- De verschillende vormen van macht.
- Legitimeer uw rol.
- Uw leiderschap laten gelden.

Rollenspel op basis van charisma en de legitimiteit van een niet-hiërarchische autoriteit.

6) Een presentatie houden voor een publiek

- Stel jezelf voor en leg het doel van u bezoek uit.
- Een presentatie inkaderen.
- Het gebruik van stem, verbale en non-verbale communicatie.
- Stressmanagement.
- Vragen onder ogen zien.

Gefilmde training: een presentatie geven voor een publiek en u reacties beheersen.

7) Een vergadering leiden

- De verschillende fasen en doelstellingen van de bijeenkomst.
- Animatietechnieken.
- Presenteer een project met cijfers.
- Verschillende soorten deelnemers integreren.

Rollenspel: de voortgang van een project communiceren. De ondervonden moeilijkheden identificeren. Oplossingen in praktijk brengen.

8) Omgaan met delicate situaties

- Conflictmechanismen.
- Je emoties beheersen.
- Keer terug naar een constructieve zone.

Gefilmde oefening: een relationeel conflict deblokkeren.

DATA

Neem contact met ons op