

## ***COMMUNICATIEVE VAARDIGHEDEN***

---

### **Doelstelling:**

Na deze training zullen de deelnemers:

- In staat zijn om de verschillende communicatievormen te herkennen en toe te passen.
- Inzicht hebben gekregen in hoe je overkomt op anderen en hoe je de gedragsstijl van anderen kunt herkennen.
- Denken en praten vanuit de ontvanger van de boodschap.
- Weloverwogen je standpunt bepalen.
- Structuur aanbrengen in de communicatie en de kwaliteit van de informatieoverdracht verbeteren.
- In staat zijn om de communicatie met anderen te verbeteren, zowel in persoonlijke als groeps gesprekken, e-mail, schriftelijk en telefonisch verkeer.

### **Doelgroep:**

Iedereen die zijn communicatieve vaardigheden wil verbeteren.

### **Beknopt overzicht van de te behandelen onderwerpen:**

- Welke communicatievormen zijn er en wanneer pas je deze toe?
- Hoe kom je over op anderen?
- Welke do's en dont's zijn er rondom communiceren en hoe pas je deze toe?
- Hoe verplaats je je in de ontvanger van de boodschap?
- Hoe herken je de gedragsstijl van de ander en speel je hierop in?
- Wat is het verschil tussen introvert en extrovert gedrag?
- Hoe krijg en geef je zendtijd?
- Hoe voorkom je gelijktijdig praten en denken?
- Hoe presenteer je kort en krachtig je standpunt?
- Hoe structureer je de communicatie?
- Hoe kun je de kwaliteit van de informatieoverdracht verbeteren?
- Welke rol spelen woordkeus en non-verbale communicatie naast de inhoud van de boodschap?
- Hoe kun je op een professionele manier luisteren, samenvatten en doorvragen?
- Hoe argumenteer en discussieer je overtuigend?
- Hoe kun je je communicatieve deelname aan persoonlijke (klant)gesprekken en groeps gesprekken verbeteren?
- Hoe communiceer je effectief in e-mail, schriftelijk en telefoonverkeer?
- Hoe ga je om met klachten?
- Hoe geef je feedback?
- Hoe ontvang je feedback van anderen en ga je om met kritiek?

### **Aantal deelnemers:**

Maximaal 12 deelnemers per groep.

### **Trainingsduur:**

Drie dagen aaneengesloten of met een intervalperiode. Aanvang 10.00 tot 16.00 uur.

**Locatie:**

Trainingslokaal met ruimte voor praktijksimulaties met de daarbij benodigde rekvisieten. De training kan zowel intern als extern worden verzorgd.

**Methodieken:**

Korte inleidingen gevolgd door zelfonderzoek en discussies, maar vooral veel praktijksimulaties met analyse van de plus- en minpunten.