



Voor jou?

De opleiding is bedoeld voor onderwijsspecialisten en adviseurs educatie, die regelmatig gesprekken voeren met de tactische laag van de school om nader af te stemmen over de voortgang en verdieping van de samenwerking tussen bibliotheek en onderwijs binnen de Bibliotheek *op school* primair en voortgezet onderwijs.

Resultaat

Je kunt na de opleiding:

- scholen op een prettige en effectieve manier uitnodigen tot samenwerking;
- de betekenis van de bibliotheek op een proactieve manier uitdragen;
- relaties met scholen ontwikkelen en in stand houden;
- kansen en mogelijkheden communiceren en de behoefte van de school bepalen;
- betreffende kansen en mogelijkheden vertalen in concrete dienstverlening;
- potentiële klanten vanuit een win-win-principe dusdanig beïnvloeden dat zij bereid zijn deze dienstverlening af te nemen.

Programma

Effectief communiceren is de basis van het succes van samenwerking. Bij effectieve communicatie gaat het niet alleen om verbale communicatie, maar ook om het vermogen om te luisteren en te interpreteren.

Reflectief luisteren

Bij gespreksvoering is het essentieel om reflectief te luisteren en de boodschap van je gesprekspartner samen te vatten en te herhalen. Zo weet hij of zij dat je aandachtig luistert en zo weet jij zeker of je het goed begrijpt.

Een andere belangrijke vaardigheid bij communicatie is het stellen van de juiste vragen. Open vragen zijn bijzonder effectief, een gesprekspartner wordt hiermee aangemoedigd om meer over zichzelf of over het onderwerp te vertellen. Ook kunnen vragen gesteld worden op verschillende niveaus en is feedback een goede manier om een gesprekspartner scherp te houden. Goede feedback gaat volgens bepaalde regels.

Communicatiestijlen herkennen

Je leert hoe je je houding en optreden kunt verbeteren op het gebied van communicatie. Er wordt geoefend met verschillende stijlen van communicatie en hoe je je eigen stijl herkent. Hoe kun je de ander met gebruikmaking van de basisvaardigheden van communicatie op een prettige en effectieve manier uitnodigen tot samenwerking? Je leert met elan de meerwaarde van de bibliotheek uit te dragen en op basis daarvan inhoudelijke relaties aangaan met basis- en/of middelbare scholen en hun medewerkers.

Klantgericht denken en handelen

Je leert de essentie van klantgericht denken en handelen en deze effectief toe te passen in de praktijk met relaties en potentiële relaties. Elke (nieuwe) relatie heeft zo haar eigen wensen en behoeften. Jij stuurt het gesprek en nodigt uit tot vertellen over die behoeften. Welke relatie/type klant heb je voor je? Wat weet je al van de klant en wat wil je nog weten? Je leert de behoeften snel in kaart te brengen door een toepasselijke vraagstelling. Klopt de klantvraag? Je denkt in mogelijkheden en onmogelijkheden, en stuurt van daaruit naar een passend aanbod uit jullie dienstverlening. Hoe reageert je gesprekspartner? Klanttevredenheid is belangrijk voor je en daarom blijf je met veel plezier op gepaste momenten in contact met de klant.

De eigen cases en vragen vanuit de dagelijkse werkpraktijk zijn voortdurend de kapstok waaraan de theoretische achtergronden worden toegelicht, vertaald en geoefend.

De opleiding bestaat uit vier dagen waarin gedurende twee dagdelen gewerkt gaat worden met een acteur.

Dag 1	<ul style="list-style-type: none"> • Waarnemen en interpreteren van concreet gedrag • <i>Rapport</i> maken met een gesprekspartner en een duurzame relatie realiseren • Effectief vragen stellen • Geven en ontvangen van feedback • Metacommunicatie • Niveaus in gesprekken • Vraaggericht opereren in plaats van aanbodgericht • SMART opereren (Welke kansen zie ik, hoe ga ik die benutten, welke beslissers zijn hierbij betrokken, hoe creëer ik draagvlak, welke doelen stel ik en welke afspraken maak ik?)
Dag 2	<ul style="list-style-type: none"> • Disc - model dat inzicht geeft in gedrag en communicatie • Mijn persoonlijke Disc • Verschillende gedragstypen • Herkennen van gedragstypen • Communiceren met verschillende gedragstypen
Dag 3	<ul style="list-style-type: none"> • Waarnemen - observaties in het commerciële speelveld • Mijn persoonlijke assertiviteitsoefening • Elevator pitch • Relevante vragen voor mijn klantcontact • Verkoopargumentatie • Verkooptools • Introductie en een telefonische afspraak maken
Dag 4	<ul style="list-style-type: none"> • Aanscherpen elevator pitch • Elevator pitch toevoegen aan een telefonische afspraak • SPIN-vraagtechniek in een verkoopgesprek • Samenstellen van vragen volgens de juiste techniek
Indeling	<ul style="list-style-type: none"> • 09.15 – 09.30 uur Inloop met koffie/thee • 09.30 – 12.30 uur Ochtenddeel • 12.30 – 13.30 uur Lunch • 13.30 – 16.30 uur Middagdeel

Certificering

Je ontvangt een certificaat als je 100% aanwezig bent geweest en de opdrachten adequaat hebt uitgevoerd.

Praktische informatie

Opleidingsinstituut:	Avans+ Hogescholen docenten Roland Verheugt en Fred Vermeulen en 2x een trainingsacteur
Opleidingsduur:	4 dagen van 9.30-16.30 uur (incl. lunch)
Studiebelasting:	4 opleidingsdagen 10 uur voorbereidings- en verwerkingstijd, afhankelijk van achtergrond en ervaring
Looptijd:	4 maanden / frequentie eens per maand
Opleidingsdagen:	Utrecht - Volksuniversiteit 8 maart 2018 29 maart 2018 19 april 2018 24 mei 2018
Kosten:	€ 1.450,-
Deelnemers:	12 - 15 deelnemers Bij minder dan 12 deelnemers wordt de opleiding doorgeschoven naar het volgende seizoen.

Aanmelden:	Voor 20 januari 2018 via het aanmeldingsformulier op www.debibliotheekopschool.nl We nemen naar aanleiding van je intekenformulier mogelijk contact op voor een telefonisch gesprek van ongeveer 15 minuten. Dit om te voorkomen dat de opleiding en je verwachtingen niet op elkaar aansluiten. We veronderstellen dat je de toolkit van de Bibliotheek <i>op school</i> weet te vinden en de relevante documenten kent.
Annuleren:	Deze aanmelding verplicht tot het betalen van de verschuldigde kosten voor deze opleiding. Betaling van de kosten vindt vooraf plaats, je ontvangt hiervoor een factuur. Kosteloos annuleren kan tot zes weken voor aanvang van de opleiding. Tot vier weken voor aanvang worden 50% van de kosten in rekening gebracht en tot twee weken voor aanvang het volledige bedrag. De annuleringsvoorwaarden komen te vervallen wanneer je voor vervanging zorgt. Met deze aanmelding verklaar je bekend te zijn met de annuleringsvoorwaarden.

