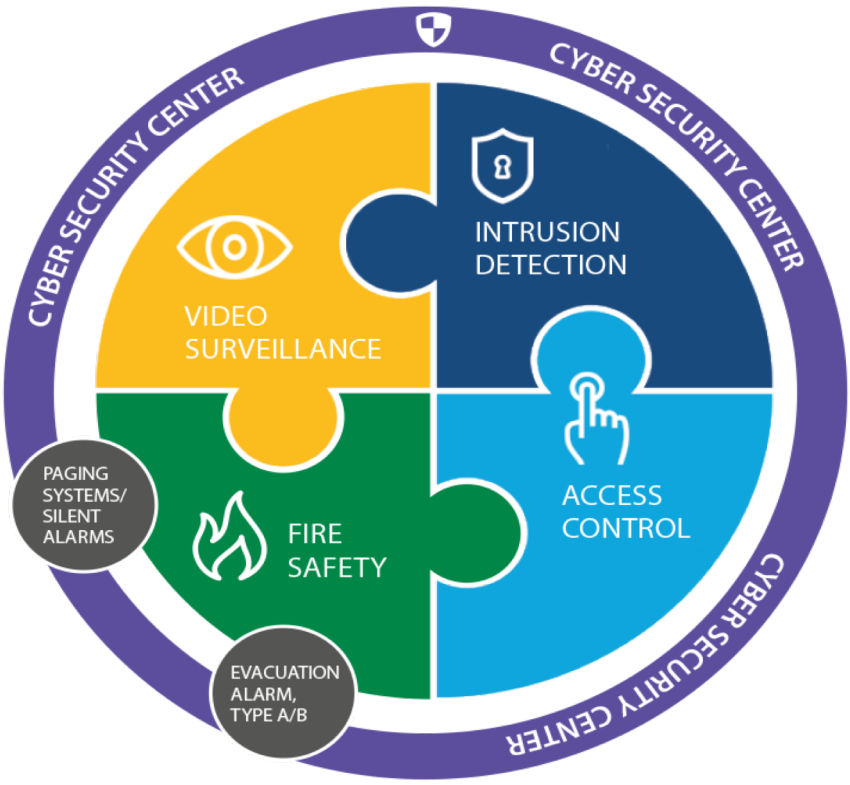


Opportunity Beyond Safety
Opleidingen en Trainingen 2018

Opportunity *Beyond* Safety, omdat we verder gaan dan het leveren van een premium merk en ondersteunende diensten!

OBS-IS
Versie: 1.1, 3 januari 2018

Inleiding

Goed opgeleid personeel is de toekomst! Creëer onderscheidend vermogen in uw organisatie door de persoonlijke ontwikkeling van uzelf en uw medewerkers. De race die we in 2018 zullen lopen is de race om betrokken en gekwalificeerd personeel te behouden en te werven.

Opleiden en trainen is niet alleen noodzakelijk vanuit de kwalificatie-eisen die worden gesteld door bijvoorbeeld het CCV, ook medewerkers zelf uiten steeds vaker de behoefte om zich duurzaam te ontwikkelen. De term die we hiervoor hebben gekozen is permanente educatie en daarmee duurzame inzetbaarheid.

Permanente educatie draagt bij aan het bouwen van onderscheidend vermogen van de persoon in kwestie en daarmee ook de organisatie waarvoor hij/zij werkt. Aangezien de interventie van een opleiding of training op zich niet voldoende is, maar dat bijvoorbeeld ook de stijl van leidinggeven in grote mate bijdraagt, is onderstaand aanbod daarop afgestemd. Voor meerdere functionarissen vanuit diverse posities zijn opleidingen opgezet. In al onze opleidingen en trainingen werken we aan de kennis-, vaardigheden en de vereiste gedragscompetenties.

Met name de gedragscompetenties zijn vaak het ondergeschoven kindje. Welk gedrag mag je van je collega verwachten? Wat mag een medewerker aan gedrag van zijn leidinggevende verwachten? Aangetoond is dat goed presterende organisaties een aantal kenmerken gemeenschappelijk hebben. Enkele daarvan zijn: een inspirerende leidinggevende, medewerkers die elkaar aanspreken op gedrag en de ontwikkeling van de mens en de organisatie staan hoog op de prioriteitenlijst. Als OBS zitten we hier bovenop tijdens de opleidingen en trainingen die we verzorgen!

Kortom: als CRKBO erkend docent en opleidingsinstituut ben je bij OBS aan het juiste adres om medewerkers en eigen ontwikkeling een volgende stap in de gewenste richting door te laten maken.

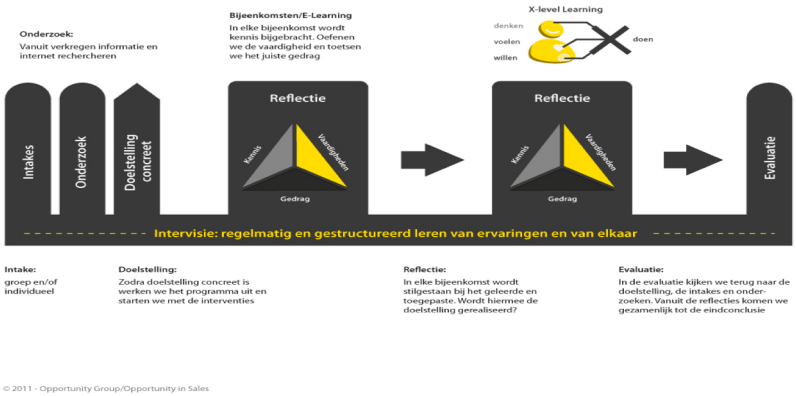
Exclusiviteit

Het aanbod staat uitsluitend open voor partners binnen het OBS-netwerk. Genodigden van partners worden eventueel toegelaten mist passend binnen de opleiding, goedkeuring deelnemers en werkkring. Ons uitgangspunt is het leveren van kwaliteit boven kwantiteit. Wel dienen er een minimumaantal inschrijvingen te zijn om de gemaakte kosten te kunnen dekken.

Didactiek en onderwijsmethoden

In 2011 is door de Opportunity Group in samenwerking met enkele opleidingsinstituten een didactisch model opgezet waarlangs alle opleidingen van de betreffende instituten zijn ingericht. De opleidingen kennen als generieke doelgroepen: MBO en HBO studenten. De wijze waarop een MBO-er leert is fundamenteel anders dan de wijze waarop een HBO-er leert. Om hier aandacht voor het hebben is deze didactische vorm ontwikkeld.
Tijdens elke bijeenkomst wordt aandacht besteed aan de benodigde kennis, de wijze waarop de kennis wordt uitgevoerd (vaardigheid) en welk gedrag hierbij mag worden verwacht. Reflectie en evaluatie zijn eveneens een vast onderdeel.
Hieronder is het model weergegeven.

In 2016 en 2017 hebben diverse docenten die worden ingezet door OBS in de keuken gekeken van de huidige aanbieders. Wat opvalt is dat ze elkaar kopiëren, nauwelijks of geen aandacht hebben voor het opleidingsniveau van de cursist anders dan het vereiste op papier gestelde instroomniveau en dat de ingezette docenten slecht enkele didactische vormen kennen. Veelal komt dit neer op klassikaal PowerPoint sheets bespreken en hier en daar een korte discussie. De rode draad is veelal het cursusboek. Gezien de aandachtspanne van vele studenten is na enkele uren de scherpte ervan af en wordt er nauwelijks meer kennis opgenomen. We spreken dan nog niet eens over de toepasbaarheid van de kennis of het passende gedrag dat mag worden verwacht. Kortom: maatwerk betekent ook zorgdragen dat de lengte van de interventies passend zijn bij de doelgroep en de gekozen theoretische en praktische leerweg.



Onze docenten en trainers

Alle docenten die worden ingezet door OBS zijn opgeleid in bovenstaande zienswijzen en hebben een bewezen trackrecord als docent of trainer. De meeste docenten komen uit de A-pool (best presterende docenten vanuit klantwaardering en eigen ontwikkeling) van erkende opleidingsinstituten en zijn in de achterliggende jaren door de Opportunity Group opgeleid tot docent/trainer en in de 3.0 visie geschoold, zie ook: https://opportunitygroup.nl.

De volgende docenten maken deel uit van de OBS programma:

- Peter Gloudemans, Projectbeheersing en Community Management;
- Peter Gielens, alle onderstaande opleidingen;
- Gastdocenten, afhankelijk van specialisme.

Ons aanbod opleidingen en trainingen

De volgende opleidingen gaan we in 2018 verzorgen:

1. Projecteringsdeskundige Brandmeldinstallaties en Ontruimingsalarminstallaties;
2. Projectbeheersing voor safety & securityprojecten;
3. Organisatorische Brandveiligheid, de beïnvloeding van gedrag;
4. Behoefte-inventarisatie bij klanten op basis van de BACPAC-methode;
5. Community Management 3.0, de topopleiding voor elke serieuze verkoper/adviseur;
6. Leiderschap in Commerciële Ondernemingen, LCO 3.0, de opleiding voor directeuren en managers over de wijze waarop organisaties anno 2018 ingericht dienen te zijn.

Projecteringsdeskundige Brandmeldinstallaties

Deze opleiding is erop gericht om je het vak van projecteringsdeskundige te leren.
Vanuit onze didactische aanpak leren we je wat brandveiligheid betekent, wat brand is, welke brandmeldtechnieken er zijn, elke wet- & regelgeving van belang is en we leren je om een brandmeldinstallatie te ontwerpen. Met al deze kennis ben je ook in staat een PVE te schrijven en te toetsen.

Het diploma is een vereiste voor de verschillende erkenningsregelingen. Een voorbeeld is de erkenningsregeling van het CCV. Het CCV-certificeringsschema leveren brandmeld-installaties verwijst in 3.2.2. kwalificaties naar dit diploma.

Het examen valt buiten de opleiding en kan worden afgelegd bij Certoplan, EBI of ISAC. Hierover informeren we je tijdens de opleiding. Een examentraining behoort uiteraard wel tot de opleiding. De cursist moet zichzelf opgeven bij het exameninstituut of indien er besloten wordt om gezamenlijk examen te doen, kan dit door OBS worden verzorgt.

Doelstellingen opleiding Projecteringsdeskundige Brandmeldinstallaties

Voor deze opleiding zijn de volgende doelstellingen opgesteld:

- Slagen voor het examen;
- Vergaren van de meest actuele kennis;
- Vaardigheden opdoen zodat je in de praktijk uit de voeten kunt met hetgeen je aangeleerd is;
- Het kunnen opstellen van een programma van eisen;
- Zelfstandig kunnen ontwerpen van een brandmeldinstallatie.

Doelgroep

Deze opleiding is opgezet voor:

- Iedereen die regelmatig te maken heeft met het ontwerpen, installeren, inbedrijfstellen, opleveren en controleren van brandmeldinstallaties;
- Projectleiders, adviseurs en preventiedeskundigen die hun integrale visie op brandveiligheid wensen aan te scherpen;
- Organisatie die gecertificeerd wenst te worden als branddetectiebedrijf.

Het instroomniveau is MBO^{+} of MBO met een aantal jaren ervaring met brandmeldinstallaties vanuit onderhoud en/of ontwerp. Uit ervaring weten we dat kennis of affiniteit met elektrotechniek een grote pré is.

Inhoud van de opleiding

In grote lijnen worden de onderstaande onderwerpen behandeld:

- Wetgeving omtrent brandmeldinstallaties;
- Grondbeginselen van brand, branduitbreiding en rookverspreiding;
- Tekeningen lezen en symbolen herkennen;
- Bouwkundige brandpreventie, de basisbegrippen;
- Berekeningen: accucapaciteit, systeembeschikbaarheid etc.;
- Projectiemelders en overige apparatuur/elementen op basis van normen;
- Onderhoud op basis van NEN 2654-1;

- Normen uit de EN 54 reeks;
- Brandbeveiligingsinstallaties;
- Installeren van brandmeldsystemen inclusief functiebehoud;
- Opstellen van een Programma van Eisen;
- Procedures van oplevering, controle en onderhoud van een installatie;
- Certificering;
- Examentraining zowel meerkeuzevragen, open vragen als de case.

Jouw docenten en coaches

Voor deze opleiding worden door Peter Gielens en gastsprekers gegeven. Zij zullen de bijeenkomsten verzorgen en voor begeleiding van de cursisten zorgdragen. Ook tijdens het dagelijkse werk van bijvoorbeeld een inbedrijfstelling zullen beide beschikbaar zijn om de theorie en praktijk bij elkaar te brengen. Dit kan ter plaatse of tijdens voorbereidingen via mail, telefoon of support via de App. Een bewezen goed presterende leermethode.

Duur van de opleiding en studiebelasting

In overleg met de partners van OBS is gekozen voor 13 bijeenkomsten van maximaal 5 uur. We starten om 13.00 uur en ronden af rond 18.00 uur. De locatie is in overleg bij een van de partners of in ’s-Heerenberg mocht er geen locatie voor handen zijn.

Naast de bijeenkomsten moet rekening worden gehouden met minimaal 4 uur studiebelasting. Deze uren moeten worden besteed aan het leren van de lesstof (theorie), maken van oefeningen en berekeningen, bestuderen en maken van cases, wegwijs worden in de NEN-normen en het bespreken van projecten met medestudenten via bijvoorbeeld de App die hiervoor is opgezet.

Investering in de toekomst

De opleiding vraagt een investering van € 2.545, -- excl. BTW per cursist. Als van dezelfde organisatie een tweede of volgende inschrijving voor dezelfde opstapdatum binnenkomt wordt een korting gegeven van 10% op de tweede en volgende inschrijving. Een opleiding start als er minimaal 6 deelnemers zich hebben ingeschreven.

De investering is inclusief lesmateriaal en handige praktische tools echter exclusief examen en NEN-normen. Het is noodzakelijk dat de cursist in het bezit is van de NEN 2535, NEN 2654-1 en NPR 2576.

De eerste opstartdatum: informeer bij Peter Gielens.

Projecteringsdeskundige Ontruimingsalarminstallaties (A en B)

Deze opleiding is erop gericht om je het vak van projecteringsdeskundige ontruimingsinstallaties A en B te leren. De ontruimingsalarminstallaties zijn in te delen in twee groepen:

- Type-A: de gesproken woordinstallaties, waar de ontruiming via een gesproken boodschap plaatsvindt;
- Type-B: de installaties waarbij gebruik wordt gemaakt van alleen een toonsignaal (Slowwhoop).

De cursus bestaat grofweg uit:

- NEN 2575, de delen 1 en 3 t/m 5, waarbij specifiek wordt ingegaan op luid alarm type B;
- Momenten dat we specifiek ingaan op type A installaties, NEN 2575 deel 2, en het projecteren op basis van berekeningen met geluid;
- Examentrainingen voor zowel A als B.

Het diploma is een vereiste voor de verschillende erkenningsregelingen. Een voorbeeld is de erkenningsregeling van het CCV. Het CCV-certificeringsschema leveren ontruimingsinstallaties verwijst in 3.2.2. kwalificaties naar dit diploma.

Het examen valt buiten de opleiding en kan worden afgelegd bij Certoplan, EBI of ISAC. Hierover informeren we je tijdens de opleiding. Een examentraining behoort uiteraard wel tot de opleiding. De cursist moet zichzelf opgeven bij het exameninstituut of indien er besloten wordt om gezamenlijk examen te doen, kan dit door OBS worden verzorgt.

Doelstellingen opleiding Projecteringsdeskundige Ontruimingsalarminstallaties (A en B)

Voor deze opleiding zijn de volgende doelstellingen opgesteld:

- Slagen voor het examen;
- Vergaren van de meest actuele kennis;
- Vaardigheden opdoen zodat je in de praktijk uit de voeten kunt met hetgeen je aangeleerd is;
- Het kunnen opstellen van een programma van eisen;
- Zelfstandig kunnen ontwerpen van een ontruimingsinstallatie zowel voor A als B.

Doelgroep

Deze opleiding is opgezet voor:

- Iedereen die regelmatig te maken heeft met het ontwerpen, installeren, inbedrijfstellen, opleveren en controleren van ontruimingsalarminstallaties;
- Projectleiders, adviseurs en preventiedeskundigen die hun integrale visie op brandveiligheid en brandpreventie wensen aan te scherpen;
- Organisatie die gecertificeerd wenst te worden als ontruimingsalarmbedrijf.

Het instroomniveau is MBO^{+} of MBO met een aantal jaren ervaring met brandmeld- & ontruimingsalarminstallaties vanuit onderhoud en/of ontwerp. Uit ervaring weten we dat kennis of affiniteit met elektrotechniek een grote pré is.

Inhoud van de opleiding

De volgende onderwerpen worden behandeld, dit is ook conform bijlage 2 van de CCV-certificeringsregeling leveren OAI, versie 3.0:

- Wet- en regelgeving;
- Type ontruimingsalarminstallaties waaronder luidalarminstallaties en stilalarminstallaties;
- Opbouw en prestatie-eisen inclusief realisatie van functiebehoud;
- Het berekenen van geluidsdrukniveaus;
- Energievoorzieningen;
- NEN 2575: opbouw en de prestatie- en de projecteringseisen;
- Het maken van de standaardprojectie volgens NEN 2575;
- Uitvoeren en documenteren van geluidsmetingen;
- Indeling en aansturing van alarmeringszones;
- Het Programma van Eisen (PvE);
- Het opleveren van ontruimingsalarminstallaties aan de opdrachtgever en het (doen) onderhouden van de ontruimingsalarminstallatie conform NEN 2654-2;
- Certificeren;
- Examentraining.

Jouw docenten en coaches

Voor deze opleiding worden door Peter Gielens en gastsprekers gegeven. Zij zullen de bijeenkomsten verzorgen en voor begeleiding van de cursisten zorgdragen. Ook tijdens het dagelijkse werk van bijvoorbeeld een inbedrijfstelling zullen beide beschikbaar zijn om de theorie en praktijk bij elkaar te brengen. Dit kan ter plaatse of tijdens voorbereidingen via mail, telefoon of support via de App. Een bewezen goed presterende leermethode.

Duur van de opleiding en studiebelasting

In overleg met de partners van OBS is gekozen voor 8 bijeenkomsten van maximaal 5 uur. We starten om 13.00 uur en ronden af rond 18.00 uur. De locatie is in overleg bij een van de partners of in ’s-Heerenberg mocht er geen locatie voor handen zijn.

Naast de bijeenkomsten moet rekening worden gehouden met minimaal 4 uur studiebelasting. Deze uren moeten worden besteed aan het leren van de lesstof (theorie), maken van oefeningen en berekeningen, bestuderen en maken van cases, wegwijs worden in de NEN-normen en het bespreken van projecten met medestudenten via bijvoorbeeld de App die hiervoor is opgezet.

Investering in de toekomst

De opleiding vraagt een investering van € 1.636, -- excl. BTW per cursist. Als van dezelfde organisatie een tweede of volgende inschrijving voor dezelfde opstapdatum binnenkomt wordt een korting gegeven van 10% op de tweede en volgende inschrijving. Een opleiding start als er minimaal 6 deelnemers zich hebben ingeschreven.

De investering is inclusief lesmateriaal en handige praktische tools echter exclusief examen en NEN-normen. Het is noodzakelijk dat de cursist in het bezit is van de NEN 2575, NEN 2654-2 en NPR 2576.

De eerste opstartdatum: informeer bij Peter Gielens.

Projectbeheersing voor safety & securityprojecten

De klanttevredenheid wordt voor een belangrijk deel bepaald door de wijze waarop projecten worden gerealiseerd. Na het commerciële proces start voor elke klant de belangrijkste fase, namelijk de uitvoering en daarmee het invullen van afspraken en verwachtingen. In de praktijk leren we dat hier de grootste verbeterslag te maken is. Veel gehoorde opmerkingen van klanten zijn: onvoldoende communicatie, niet weten hoeveel mensen er rondlopen, niet op de hoogte zijn van inleners, de einddatum wordt niet behaald, de certificering loopt niet in de pas en ondanks toezeggingen moet er toch meerwerk worden verricht. Kortom: werk aan de winkel!

Het managen van projecten, zeker binnen de safety en securitymarkt, is veelal terug te voeren op de beheersing van vijf bekende risico's binnen projecten te weten: tijd, geld, kwaliteit, informatie en organisatie. Andere risico's zijn vaak vooraf te tackelen door in de aanbestedingsfase en/of commercie scherp te zijn tijdens het pre-tender proces. De reguliere opleidingen projectmanagement zijn vaak te generiek van aard of teveel gericht op de grotere projecten die niet aansluiten bij de safety & securityprojecten zoals u die realiseert.

Om van kleinere projecten en systemen naar grotere projecten te groeien, is het van belang professioneler projectmatig te gaan werken en de handige tools die daarbij horen te benutten. Prince2, IPMA of Agile projectmanagementopleidingen zijn vaak te zwaar voor onze markt en toepassingen.

In overleg en in samenwerking met o.a. installatiebedrijven is onze opleiding projectbeheersing opgezet. Alle relevante aspecten daarvan komen aan bod, maar dan vanuit een aanpak die aansluit bij de eisen verwoord in de CCV-certificeringsregelingen.

Doelstellingen opleiding projectbeheersing

- Je kent de wijze waarop je projecten moet uitvoeren vanuit de visie van de klant;
- Je bent in staat om projectmatig te werken en risico's juist in te schatten, waardoor faalkosten worden voorkomen;
- Vergaren van de meest actuele kennis m.b.t. projectbeheersing;
- Je kunt aangereikte tools toepassen waaronder het berekenen van de nacalculatiemarge;
- Je bent in staat om een (pre)tendertoetsing uit te voeren en hebt de kennis om commercie daarbij te ondersteunen;
- Je bent in staat op een efficiënte wijze te werken en klanten te informeren.

Doelgroep

Deze opleiding is opgezet voor:

- Werkvoorbereiders, engineers en projectverantwoordelijken;
- Projectleiders, adviseurs en preventiedeskundigen die hun kennis m.b.t. projectmatig werken en projectbeheersing willen vergroten;
- Commercieel verantwoordelijken die belast zijn met de begeleiding van projecten en waarde hechten aan de nazorg voor klanten;
- Organisaties die gecertificeerd willen worden als erkend detectiebedrijf.

Het instroomniveau is MBO+ of MBO met een aantal jaren ervaring met brandmeld- & ontruimingsalarminstallaties vanuit onderhoud en/of ontwerp.

Inhoud van de opleiding

De volgende onderwerpen worden behandeld:

- Wat is een project;
- Wat zijn de doorslaggevende factoren bij projectbeheersing;
- Hoe managen we de verwachtingen van de klant en collega's;
- Wat zijn de doorslaggevende competenties voor projectbeheersing;
- De (pre)tendertoesting en start van ons proces tot kwaliteit;
- The Game … samen werken aan projectbeheersing;
- Het plan van aanpak en de onderscheidende stappen;
- De projectbezetting, werkbegroting, materiaalstaat en urenverantwoording;
- De oplevering, certificering en nazorg;
- Het uitvoeren van de projectevaluatie met de klant;
- Vaststellen van projectrendement en het doorvoeren van verbeteringen uit de evaluaties;
- Afsluitend examen door OBS.

Jouw docenten en coaches

Voor deze opleiding worden Peter Gloudemans en Peter Gielens ingezet. Zij verzorgen vanuit hun jarenlange ervaring de bijeenkomsten en begeleiding van de cursisten. Ook tijdens het dagelijkse werk zijn zij beschikbaar om de theorie en praktijk bij elkaar te brengen. Dit kan ter plaatse of tijdens voorbereidingen via mail, telefoon of support via de App. Een bewezen effectieve leermethode.

Duur van de opleiding en studiebelasting

In overleg met de partners van OBS is gekozen voor 5 bijeenkomsten van maximaal 5 uur. We starten om 13.00 uur en ronden af rond 18.00 uur. Gemiddeld is er 1 bijeenkomst per twee weken. Van belang is dat actuele projecten deel uitmaken van het leerproces en studiebelasting.
Naast de bijeenkomsten moet je rekening houden met 2 uur studiebelasting. Deze uren moeten worden besteed aan het leren van de lesstof (theorie) en het bespreken van projecten met collega's.

Investering in de toekomst

De opleiding vraagt een investering van € 908, -- excl. BTW per cursist. Als van dezelfde organisatie een tweede of volgende inschrijving voor dezelfde opstapdatum binnenkomt wordt een korting gegeven van 10% op de tweede en volgende inschrijving. Een opleiding start als er minimaal 6 deelnemers zijn ingeschreven.

De investering is inclusief lesmateriaal en handige praktische tools. Na afronding van de opleiding wordt een diploma uitgereikt aan alle deelnemers die voldoen aan de gestelde eisen behandeld in de 'competenties voor projectbeheersing en geslaagd zijn voor'.

De eerste opstartdatum: informeer bij Peter Gielens.

Organisatorische Brandveiligheid, de beïnvloeding van gedrag

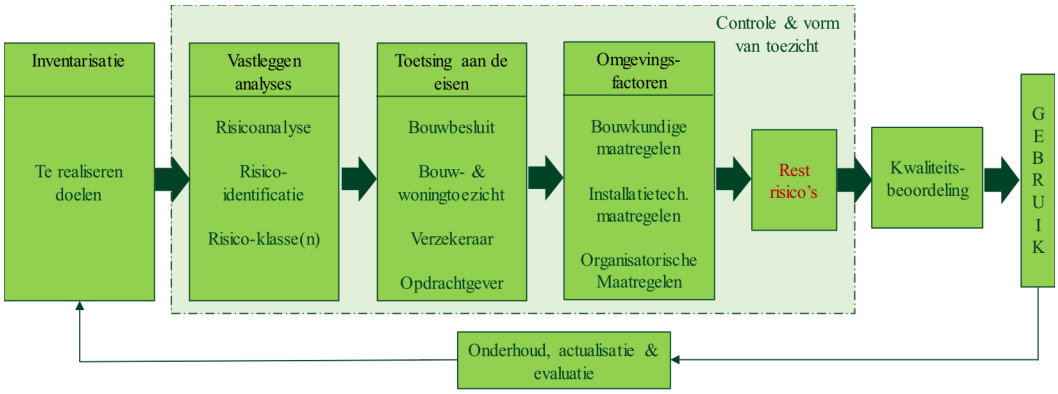
Een veel gehoorde kreet binnen de brandveiligheid is de aanpak via de BIO-maatregelen. Bouwkundig, installatietechnisch en organisatorische maatregelen zijn een samenhangend pakket aan maatregelen om de (brand)veiligheid te optimaliseren. Een voortdurende zorg van zowel inspecteurs, adviseurs, gebruikers als de Onderzoeksraad voor de Veiligheid is de aandacht voor de organisatorische aanpak.

Brandveiligheid is gedrag! Uiteraard bedoelen we hier het beïnvloeden van gedrag om tot de juiste mate van veiligheid te komen. Om hieraan een flinke bijdrage te leveren is deze opleiding gemaakt. Een opleiding die in samenspraak met specialisten is ontwikkeld en waarin de resultaten van diverse onderzoeken zijn verwerkt.

De wet- en regelgeving is niet voor iedereen altijd even duidelijk in wat nu moet en wat wenselijk is. Veiligheid is naast het wetgevende kader ook je gezonde verstand gebruiken vanuit geïnventariseerde risico's. Ook hier geven we veel aandacht aan in de onderstaande opleiding.

Doelstellingen opleiding organisatorische brandveiligheid

- Je bent in staat om de wet- & regelgeving te vertalen naar een praktisch advies;
- Je bent in staat om organisatorische maatregelen te adviseren en te implementeren;
- Je bent in staat om het model IB te vullen en te onderbouwen;
- Je bent in staat om een RI&E te lezen en te vertalen naar advies;
- Je kent de ins & outs van de BHV-organisatie en haar taken;
- Je bent in staat om een bedrijfsnoodplan te lezen en mede op te zetten;
- Je bent in staat om een ontruimingsplan en ontruimingsplattegronden te lezen en te implementeren;
- Je bent op de hoogte van de meest gebruikte producten en middelen binnen de organisatorische (brand)veiligheid.



Doelgroep

Deze opleiding is opgezet voor:

- Projectleiders, adviseurs en commercianten die hun kennis m.b.t. organisatorische brandveiligheid willen vergroten;
- Commercieel verantwoordelijken die belast zijn met de begeleiding van projecten en waarde hechten aan integrale brandveiligheid voor klanten;
- Medewerkers werkzaam in de BHV-organisatie;
- Organisaties die gecertificeerd willen worden als erkend detectiebedrijf.

Het instroomniveau is MBO met een aantal jaren ervaring in de veiligheidsbranche.

Inhoud van de opleiding

De volgende onderwerpen worden behandeld:

- Relevante Wet- & regelgeving;
- De organisatorische maatregelen;
- Model IB;
- De RI&E;
- Inrichten van een BHV-organisatie;
- Rol van de preventiemedewerker;
- Opbouw bedrijfsnoodorganisatie (NEN 8112);
- Het ontruimingsplan en de ontruimingsplattegronden;
- De beheerder brandmeldinstallatie;
- Gebruik van brandveilige materialen, et cetera.

Jouw docenten en coaches

Voor deze opleiding worden Chris van Berkum en Peter Gielens ingezet. Zij verzorgen vanuit hun jarenlange ervaring de bijeenkomsten en begeleiding van de cursisten. Ook tijdens het dagelijkse werk zijn zij beschikbaar om de theorie en praktijk bij elkaar te brengen. Dit kan ter plaatse of tijdens voorbereidingen via mail, telefoon of support via de App. Een bewezen effectieve leermethode.

Duur van de opleiding en studiebelasting

De opleiding telt 3 bijeenkomsten en wordt gegeven in de maanden mei en juni.
We starten om 13.00 uur en ronden af rond 17.00 uur. De eerste opstartdatum: 31 mei 2018 (voor vervolgdata zie bijlage 5). Locatie en vervolgdata kunnen in overleg worden vastgesteld met de deelnemers.

Naast de bijeenkomsten moet je rekening houden met 2 uur studiebelasting. Deze uren moeten worden besteed aan het leren van de lesstof (theorie) en het bespreken van de geïnventariseerde organisatorische behoeften van klanten.

Investering in de toekomst

De opleiding vraagt een investering van € 584, -- excl. BTW per cursist. Als van dezelfde organisatie een tweede of volgende inschrijving voor dezelfde opstapdatum binnenkomt wordt een korting gegeven van 10% op de tweede en volgende inschrijving. Een opleiding start als er minimaal 6 deelnemers zijn ingeschreven. De investering is inclusief lesmateriaal en handige praktische tools. De opleiding wordt afgerond met een praktische toets en bij goed resultaat wordt een diploma uitgereikt.

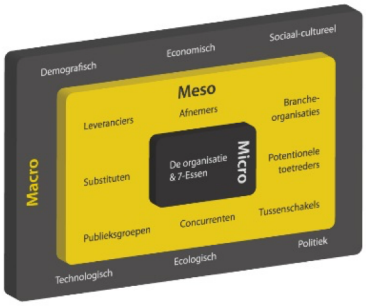
De eerste opstartdatum: informeer bij Peter Gielens.

Behoefte-inventarisatie bij klanten op basis van de BACPAC-methode

Hoge klanttevredenheid en een goed projectresultaat starten bij een excellent commercieel proces. Aan de basis staat het inventariseren van behoeften bij klanten. Het draait niet uitsluitend om de technische wensen maar meer het invullen van wensen waardoor klanten voor jou en jouw organisatie gaan kiezen. Veelal liggen deze beslissingen op het niveau van het "goede gevoel" dat de klant bij jou heeft als vertegenwoordiger van de organisatie. In de psychologie spreken we over de EQ en SQ die aan de basis liggen van besluitvorming.
Hoe steekt nu een goede behoefte-inventarisatie in elkaar? Om de finesses te leren is deze opleiding gemaakt met als centraal instrument de BACPAC-methode.

Wat is de BACPAC-methode

De BACPAC-methode is ontwikkeld om het maximale te halen uit het vervullen van de wensen van je klant vanuit een gedegen behoefte-inventarisatie. In verschillende technieken wordt de nadruk gelegd op de vaardigheid. In de BACPAC-methode gaan we uit van de bedrijfsvoering van de klant en leggen we uiteindelijk het klant-DNA vast. Deze methode zetten we in bij alle kanalen die geselecteerd zijn. Dat betekent dat ook nieuwe media bijdragen aan het inzichtelijk maken van de behoeften van klanten. Communicatie- en informatiebehoeften maken deel uit van de inventarisatie. Zo ook de aspecten die in onderstaande CommiGraphic zijn verwerkt.



De BACPAC-methode bestaat, in vogelvlucht, uit de volgende stappen:

Background
De background of achtergrond van de klantorganisatie brengen we in kaart via een aantal bedrijfseconomische modellen. De volgende opbouw is daarbij aan te raden: begin met de externe omgeving volgens DESTEP (Macro-omgeving) en het 5-krachtenmodel van Porter voor de Meso-omgeving. Richt vervolgens de aandacht op de interne processen (interne omgeving) van de klant met behulp van het 7-essen model van McKinsey.

Formuleer zorgvuldig voor elke klantgroep de vragen die via verschillende media gesteld worden om tot juiste inzichten te komen.

Areas of special interest
Vanuit de kennis van de klantorganisatie gaan we op zoek naar aandachtsgebieden binnen de klantorganisatie. We stellen nauwkeurig vast welke aandachtspunten er zijn binnen de scope waarvoor wij een klant hebben benaderd.

De aandachtspunten van een klant komen we te weten via open vragen in gesprekken, door blogs te schrijven en te lezen, polls te gebruiken en door in telefoongesprekken aanvullende vragen te stellen. Het inventariseren van behoeften bij DMU-leden vraagt tijd. Het is, na een eerste grove inventarisatie, een continu proces van schaven aan de behoeften en daarop de activiteiten aan te passen.

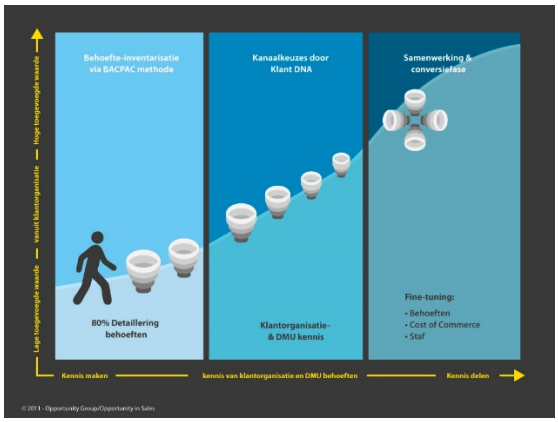
Consequences
Wat betekenen aandachtspunten voor de klant? Worden deze als problematisch ervaren, is de situatie minder ernstig? Kortom, wat zijn de consequenties rationeel en emotioneel?

Onze ervaring is dat veel organisaties deze slag onvoldoende maken. We vragen slechts af en toe hoe aandachtspunten door een contactpersoon ervaren worden. En wat deze betekenen voor de interne samenwerking. Of wat het met de klant van de klant doet.
In ons privéleven daarentegen ervaren we consequenties vaak maar al te goed. Waarom worden dergelijke vragen dan niet in de zakelijke omgeving gesteld? Onze ervaring leert dat hier het echte verschil voor, en de klik met, de klant wordt gemaakt. Dergelijke vragen komen aan de orde in een persoonlijk onderhoud en niet in de meer “vluchtige” media.

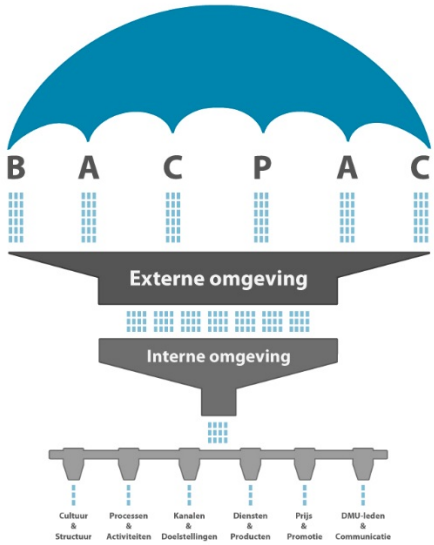
Proposition
In deze stap ontwikkelen we de propositie voor de klant. Dit is een activiteit die zorgvuldigheid vereist. De toegevoegde waarde die we in de samenwerking inbrengen, moet immers helder en eenduidig zijn. Een standaardbriefje, -tekst of -bericht is onvoldoende. Maatwerk is het resultaat van een goede behoefte-inventarisatie.

Advantage
Wat zijn concrete voordelen voor een klant als hij/zij voor uw organisatie kiest?
Welke voordelen zijn er voor de DMU-leden: in financieel opzicht, op het gebied van efficiënter werken en de veiligheidsbeleving? Wie zich richt op de voordelen voor DMU-leden, houdt de aandacht vast en krijgt zo een voorsprong. Wie blijft hangen in algemeenheden, maakt geen sterke indruk en verspeelt zijn krediet.

Cooperation
In de laatste fase geeft Cooperation vorm aan de samenwerking. Dit gaat in nauwe samenwerking met de klant. Nog beter is het als dit in de hele keten gebeurt.
De CommiGraphic “Verschillende typen commercie in de 3.0-organisatie”, geeft het verloop van de behoefte-inventarisatie weer.



In de Safety & Security kan de BACPAC-methode goed worden toegepast. Wel is de aard van BACPAC-vragen voor elke branche anders. Deze vragen geven in wezen richtlijnen voor contactmomenten met de klant. De methode wordt in de onderstaande CommiGraphic weergegeven.



© 2011 - Opportunity Group/Opportunity in Sales

Klant-DNA

Als we weten dat we ons in een veranderende markt niet meer kunnen onderscheiden in onze producten, hoe kunnen we dan waarde toevoegen aan ons aanbod? De toegevoegde waarde voor een klant begint bij een goede analyse. Vanuit de missie, de visie en de strategie van een klant kunnen we immers het klant-DNA verkrijgen. Een goede klant-DNA-analyse bestaat uit een inventarisatie van:

1. De cultuur van de klantorganisatie en van de keten;
2. De structuur van de klantorganisatie;
3. DMU-inzicht (zowel organisatie & project)
    - DMU-oriëntatie: persoon (wensen en eisen), product en/of dienst, team/organisatie;
    - Oriëntatie van de DMU-leden door referenties in nieuwe media, persoonlijke benadering door derden en profilering in de organisatie (politiek);
4. Relevante processen binnen de Safety & Security;
5. Toegepaste middelen en gebruikte methodieken;
6. Diensten en producten die de klant levert;
7. Toegepaste communicatiekanalen (kanalenmix).

Het doel van het vastleggen van het klant-DNA is dat u optimaal kennis kunt delen over de klantorganisatie, waardoor de toegevoegde waarde van uw organisatie voor uw klant vastgesteld kan worden. Via de BACPAC-methode en met het klant-DNA zorgt u ervoor dat uw organisatie de toegevoegde waarde kent die uw klant aan zijn klanten wenst te leveren.

Doelstellingen opleiding behoefte-inventarisatie

- Je bent in staat actief de markt te bewerken en proactief met klanten aan de slag te gaan;
- Klanten zijn intensiever met uw organisatie in gesprek;
- Je beheerst de aanpak tot maatwerk marktbewerking, focus op efficiënt werken naast een juiste timing van jouw activiteiten;
- Je bent in staat om via samenwerking (cross selling) de klant te bedienen;
- Kennisdeling over commercie anno 2018, trends en ontwikkelingen.

Doelgroep

Deze opleiding is opgezet voor:

- Commercianten en directies die een stap verder willen in hun commerciële aanpak;
- Projectleiders, adviseurs en preventiedeskundigen die hun kennis m.b.t. commercie en samenwerking willen vergroten;
- Commercieel eindverantwoordelijken die belast zijn met de begeleiding van de commerciële staf.

Het instroomniveau is minimaal MBO met een aantal jaren ervaring in de commercie.

Inhoud van de opleiding

De volgende onderwerpen worden meegenomen in de bijeenkomsten (onderdelen uit de boeken Commerce 3.0 & Bouwen 3.0):

- De samenwerking vanuit de visie van de klant (van buiten naar binnen denken);
- Hoe positioneer ik mijn organisatie;
- Hoe moet ik acteren om proactief te zijn (focus op gedrag en activiteiten);
- De drie intelligenties IQ, EQ en SQ;
- Hoe verkoop ik mijn onderscheidende vermogen;
- Hoe verkoop ik een oplossing i.p.v. een product;
- Hoe inventariseer en deel ik behoeften vanuit mijn klanten;
- Hoe kan ik potentiële klanten benaderen;
- Hoe gebruik ik verkoopondersteunende tools.

Verder zal in een bijeenkomst de laatste trends en ontwikkelingen worden besproken.

Jouw docent en coach

Voor deze opleiding wordt Peter Gielens ingezet. Als auteur en trainer verzorgt hij de bijeenkomsten en begeleiding van de cursisten. Tussen de bijeenkomsten in kunnen cursisten support vragen bij commerciële trajecten.

Duur van de opleiding en studiebelasting

De duur van de opleiding bedraagt drie bijeenkomsten van 4 uur. We starten om 13.00 uur en ronden af rond 17.00 uur. Gemiddeld is er 1 bijeenkomst per twee weken. Van belang is dat actuele commerciële trajecten deel uitmaken van het leerproces en studiebelasting.

Naast de bijeenkomsten moet je rekening houden met 4 uur studiebelasting. Deze uren moeten worden besteed aan het leren van de BACPAC-methode en het invullen van de gemaakte vragenlijsten (BACPAC-lijsten). Als toets voor de opleiding wordt een praktijkcase gebruikt. De deelnemer moet aantonen een behoefte-inventarisatie goed uit te kunnen voeren.

Investering in de toekomst

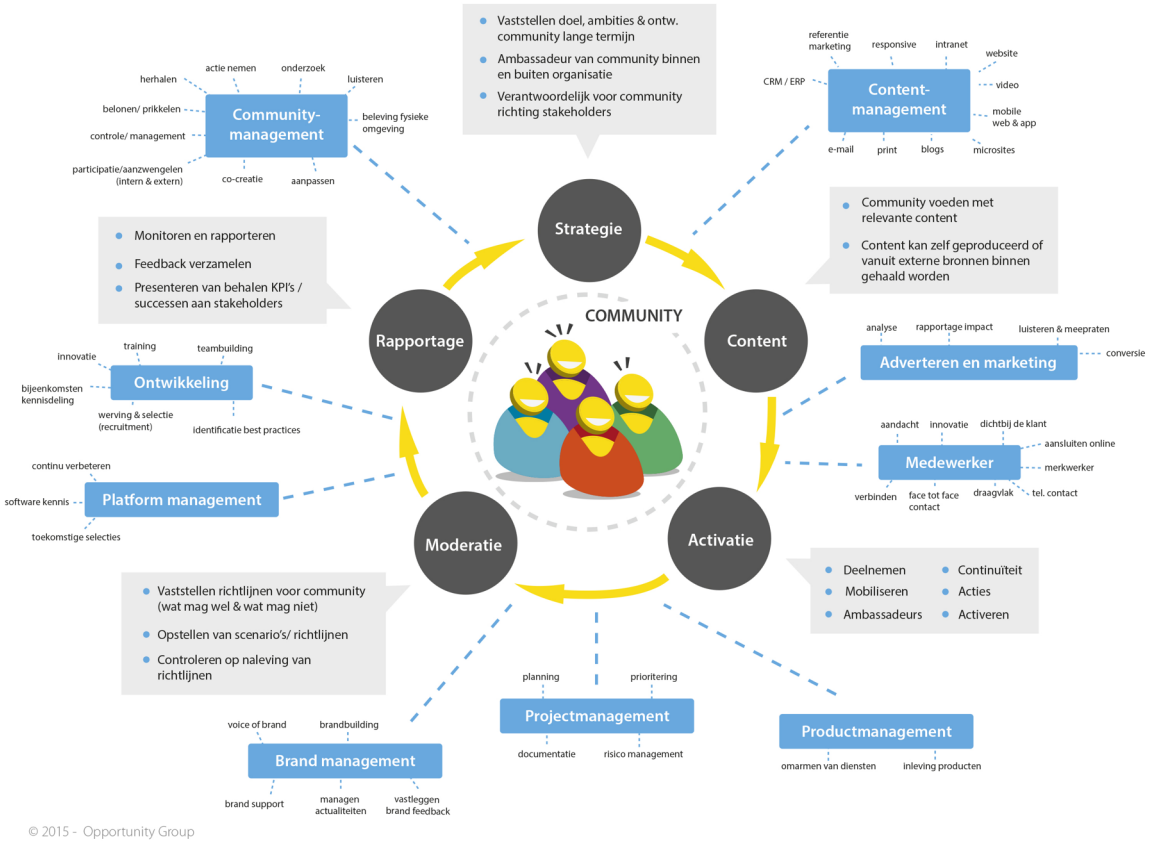
De totale investering komt uit op € 1.450, -- excl. BTW.
De investering is inclusief:

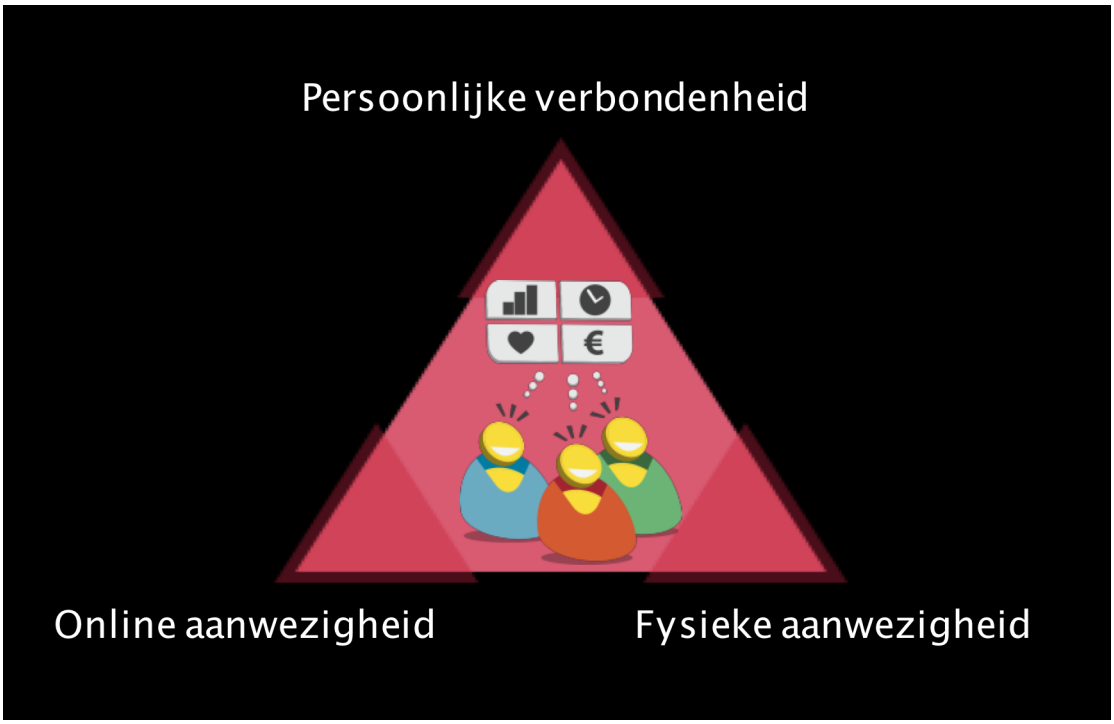
- Drie bijeenkomsten van vier uur, locatie is in overleg met de deelnemers;
- Voorbereidingen en uitwerkingen;
- Maken van naslagwerk t.b.v. borging;
- Bewaken van de planning, procedure en vervolgstappen;
- Bijwonen van 1 commercieel gesprek bij een (nieuwe) klant incl. rapportage;
- Ondersteuning aan de deelnemers tijdens de samenwerkingsperiode zowel telefonische als e-mailsupport.

De eerste opstartdatum: informeer bij Peter Gielens.

Community Management 3.0

De topopleiding en inmiddels verplichte kost voor elke serieuze verkoper/adviseur die vanuit de visie van de klant de omnichannel gedachte een warm hart toedraagt.





Community Management 3.0, het proces dat online en fysiek verbindt

Inleiding

Veel organisaties zijn de laatste jaren bezig geweest met het verbeteren van de klantgerichtheid. Marketing en internet spelen in deze veranderingen een hele grote rol. De ontwikkelingen op het internet hebben ervoor gezorgd dat de interactie met klanten volledig is veranderd. Klanten, medewerkers en overige stakeholders zijn zich bewust en onbewust aan het verenigen in online en offline communities. Een succesvolle organisatie heeft tegenwoordig naast een fysieke aanwezigheid ook een sterke online aanwezigheid.

Voor het vergroten van de aandeelhouderswaarde heeft een organisatie betrokken klanten nodig. Tevreden en enthousiaste medewerkers zorgen voor deze betrokken klanten. Succesvolle organisaties verbinden de fysieke en online aanwezigheid met elkaar door de inzet van sterk gemotiveerde en gekwalificeerde medewerkers.

Om de betrokkenheid van zowel medewerkers als klanten te versterken is het daarnaast belangrijk om te werken aan de identiteit van de organisatie (en het merk). Door deze identiteit, in de fysieke wereld en online uit te dragen, maakt het voor alle stakeholders gemakkelijker zich te identificeren en te binden met de organisatie.

Om klanten, medewerkers en overige stakeholders sterker te verbinden met de organisatie is het effectief beheren van de community een belangrijke voorwaarde voor succes. Community management in een professionele omgeving (BtB) is niet gelijk aan het vakgebied Community Management online.

In de praktijk ervaren we pijnlijke misstappen waarmee klanten zich juist geen onderdeel van de ‘community’ voelen. Community Management 3.0 gaat over het verbinden van mensen en daarmee ook organisaties.

Onze opleiding CM 3.0 laat zien dat community management niet alleen communicatie met de doelgroep bevat, maar dat het ook een proces is. Het juist inrichten van de organisatie is doorslaggevend voor succes. Het onderscheidend vermogen van een organisatie wordt tegenwoordig vaak bepaald door de functionele en emotionele klantbeleving. Deze beleving moet altijd en overal authentiek en identiek zijn om de klantbeleving te versterken.

Community Management 3.0 is een opleiding voor professionals die inzien dat organisaties van buiten naar binnen ingericht moeten worden om aan de wensen van de klanten te kunnen voldoen. Professionals die inzien dat de klantbeleving sterk wordt beïnvloed door de verbinding tussen de fysieke- en onlinekanalen én de wijze waarop de communicatie met klanten, medewerkers en stakeholders is ingericht.

De leerdoelen

Elke opleiding werkt aan het realiseren van de leerdoelen.
Zo ook “Community Management 3.0”. De leerdoelen voor deze opleiding luiden:

1. Kennis verwerven om een goede Community Management strategie op te zetten voor het bouwen van een nauwere en inhoudelijke relatie met de doelgroep(en);
2. Content verzamelen, maken en beoordelen op kwaliteit en relevantie;
3. Inzicht in de werking en samenwerking van de verschillende on- en offline marketing communicatie technieken (content distributie);
4. Wat is het juiste gedrag van een community manager?
5. Leer jezelf te begrijpen om begrepen te worden (de drie intelligenties);
6. Ontwikkelen van leiderschap voor het engageren van de organisatie (Moderatie);
7. Het maken van (content)plannen en het managen van de (activatie en moderatie) uitvoering (projectmanagement);
8. Modereren, opstellen en waken over scenario’s en richtlijnen voor community;
9. Adviesvaardigheid om alle betrokkenen (directie en alle afdelingen) te ondersteunen bij het meehelpen bouwen aan de community en de beslissingen te leren begrijpen omtrent communicatie vraagstukken;
10. Definiëren en rapporteren van de belangrijkste doelstellingen naar stakeholders.

Competentieontwikkeling

Tijdens de opleiding wordt er gewerkt aan de navolgende competenties:
Gedrag

- ⇒ *Klantgerichtheid en relatiegerichtheid;*
- ⇒ *Doelgerichtheid en resultaatgerichtheid;*
- ⇒ *Samenwerkingsgerichtheid;*
- ⇒ *Mensgericht leiderschap;*
- ⇒ *Proactief gedrag;*
- ⇒ *Onderzoekend (nieuwsgierigheid);*
- ⇒ *Creativiteit en vindingrijkheid.*

Kennis

- ⇒ *On- en offline marketing communicatie;*
- ⇒ *Probleemanalyse;*
- ⇒ *Cijfermatig inzicht;*
- ⇒ *Plannen en organiseren;*
- ⇒ *Innoveren vanuit een visie.*

Vaardigheden

- ⇒ *Adviesvaardigheid;*
- ⇒ *Presentatievaardigheid;*
- ⇒ *Onderhandelingsvaardigheid;*
- ⇒ *Redactionele vaardigheden;*
- ⇒ *Communicatie en uitdrukkingsvaardigheid;*
- ⇒ *Coachend leidinggeven;*
- ⇒ *Zelfreflectie.*

Doelgroep

De opleiding is ontwikkeld voor:

- Commercianten die het vak van Community Management onder de knie willen krijgen;
- Community Managers en Social Media managers;
- Moderatoren en Marketingmanagers;
- Communicatieprofessionals die hun klanten via een community bedienen;
- Directieleden die in de leefwereld van de klant willen stappen.

Het resultaat van de opleiding

Na de opleiding bent u in staat om:

1. De theorieën en laatste inzichten te herkennen en toe te passen;
2. Doelen, ambities en de ontwikkeling voor de community op langere termijn vast te stellen;
3. Community Management een plaats te geven in het commerciële (marketing/communicatie) beleid van de onderneming;
4. Community binnen en buiten de organisatie uit te leggen en participatie te creëren;
5. Content te managen en te activeren, bereik bepalen en monitoren;
6. Richtlijnen op te stellen voor community en op naleving te controleren;
7. Successen en doelstellingen te monitoren en te rapporteren aan stakeholders;
8. Een Community Management plan te schrijven, met een relevante organisatie analyse, dat direct toepasbaar is in de dagelijkse praktijk.

Jouw docenten en coaches

Voor deze opleiding worden Peter Gloudemans en Peter Gielens ingezet. Zij zullen de bijeenkomsten verzorgen en voor begeleiding van de cursisten zorgdragen. De docenten zijn stuk voor stuk professionals binnen hun vakgebied en hebben minimaal 10 jaar ervaring.

De docenten hebben als taak u te begeleiden tijdens de colleges en de dagelijkse praktijk. Dit vertaalt zich in het bereikbaar zijn van de docenten voor vragen en spiegelsessies gedurende

de studieperiode. U heeft de beschikking over de meest actuele inzichten op afroep. Via een persoonlijke App. kunt u plaats en tijd onafhankelijk ondersteuning vragen en krijgen. Natuurlijk kunt u ook een persoonlijke sessie aanvragen.

Voor enkele onderwerpen worden gastsprekers uitgenodigd. Deze gastsprekers nemen u mee naar de praktijk van alle dag. De gastsprekers zijn naast ervaringsdeskundigen ook vaak auteur of docent aan een hogeschool of universiteit.

De locatie(s)

De hoofdlocatie van de opleiding is ons kantoor in ’s-Heerenberg. Veelal bezoeken we ook de vestigingen van de deelnemende studenten. De locatie wordt dan in overleg bepaald.

Het programma

Het gehele programma is opgebouwd rondom een aantal kernonderwerpen. Deze onderwerpen zijn gekoppeld aan de leerdoelen en luiden:

1. *Strategie* – het vaststellen van de doelen, ambities van de community op lange termijn;
2. *Content* – de community voeden met relevante content;
3. *Activatie* – deelnemers (klanten/medewerkers/stakeholders) mobiliseren, ambassadeurs creëren, activeren, inspireren, verbinden etc;
4. *Moderatie* – het vaststellen van de spelregels en richtlijnen binnen de community;
5. *Rapportage* – monitoren en rapporteren, kpi’s om de performance van de community te meten.

De volgende onderwerpen worden behandeld en komen terug in modules en ondersteunend materiaal.

Wat is de functie en rol van de community voor de organisatie?

- Wat is de visie /missie van de onderneming?
- Beleid en strategie;
- Welke doelen worden nagestreefd met Community management?
- Wat is de positie en rol/functie van de community binnen de organisatie?
- Het beleggen van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden.

De opbouw van een community

- Structuur van de community;
- Doelgroepen vaststellen (targetgroups onderscheiden);
- Wat is relevante content?
- Creatie van content (zelf bouwen, kopiëren of inkopen);
- Voedingsbronnen van een community;
- Groei van traffic en groei van leden, verbinden;
- Crowdsourcing.

Het verbinden van klanten, medewerkers én overige stakeholders

- Marketing & advertising om klanten te verbinden;
- De Customer Journey;
- Internal branding om medewerkers te verbinden;
- De medewerkers als ambassadeur;

- Info & communicatiemanagement.

Een levendige community

- De richtlijnen / opstellen spelregels / normen & waarden, het beleid;
- Productmanagement: diensten, producten & concepten;
- Projectmanagement;
- Brand management: met merk als kompas;
- Samenwerking verschillende vakgebieden binnen de organisatie;
- Inbound marketing & leadgeneratie;
- Customer service.

Maintenance & development

- Dagelijks onderhoud;
- Aanpassen aan veranderingen en agile management;
- Innovatiekracht van de community;
- Kennis maken & kennis delen;
- Software kennis;
- De best practices & data-analyse.

Community performance

- Hoe manage je effectief een community?
- De performance cyclus middels Du Pont 3.0;
- KPI's vanuit gedrag en resultaten;
- Participatie als basis KPI vertaald naar de Balanced Score Card;
- Het echte rendement van community management.

Studiebelasting

In onderstaand overzicht ziet u de ingeschatte totale inspanning en het aantal bijeenkomsten. Elke drie weken staat er een bijeenkomst gepland. In de planning is rekening gehouden met de drukke, vaak intensieve, baan. De studie moet een aanvulling zijn en mag niet worden ervaren als een extra last.

Community Management 3.0	Studiebelasting	Aantal bijeenkomsten
Totale opleiding	118 uur	6

De studiebelasting bestaat niet uitsluitend uit studie vanuit de 3.0 boeken en cases, maar richt zich ook op het analyseren van klantorganisaties, de eigen organisatie en de dagelijkse werkzaamheden. De bijeenkomsten gaan van start om 15.00 uur en eindigen rond 21.30 uur. Het reizen zal daardoor buiten de files plaatsvinden. Rond 18.00 uur worden broodjes en warme hapjes geserveerd.

Toetsing

Naast de praktijkopdrachten wordt er een scriptie geschreven. De scriptie geldt als eindtoets voor de opleiding en dient te bestaan uit een Community Management plan. Een relevante organisatie analyse maakt deel uit van het plan. Het plan dient direct toepasbaar te zijn in de dagelijkse praktijk.

Het plan mag derhalve ook een verbijzonderd deelplan zijn in de vorm van een vooraf overeengekomen actieplan. Een studiebegeleider zal u met raad en daad ter zijde staan.

De scriptieverdediging

De scriptie wordt getoetst door een drietal deskundigen vanuit verschillende vakgebieden. De scriptie dient minimaal voldoende beoordeeld te worden voordat u voor de verdediging uitgenodigd wordt.

Toelatingseis

De toelating tot deze topopleiding is uitsluitend via een mondelinge intake mogelijk. Wij vragen u om een cv mee te nemen en uw werkervaringen toe te lichten. Eventuele vragen kunt u stellen via peter@ogobs.nl of telefonisch 0314-675170.

Erkende diploma

Je ontvangt het diploma “Community Management 3.0”.

De investering in uw toekomst

Opleidingskosten, excl. BTW € 2.645, --
Opleidingskosten zijn inclusief:

- ⇒ Lesmateriaal;
- ⇒ Literatuur t.b.v. voorbereiding colleges;
- ⇒ Bedrijfsbezoeken in combinatie met collegeavonden;
- ⇒ Toegang tot de 3.0 App;
- ⇒ Member of the 3.0 Community;
- ⇒ Scriptieverdediging;
- ⇒ Persoonlijke sessies, op aanvraag van de cursist.

Betaling in termijnen is mogelijk.

De eerste opstartdatum: informeer bij Peter Gielens.

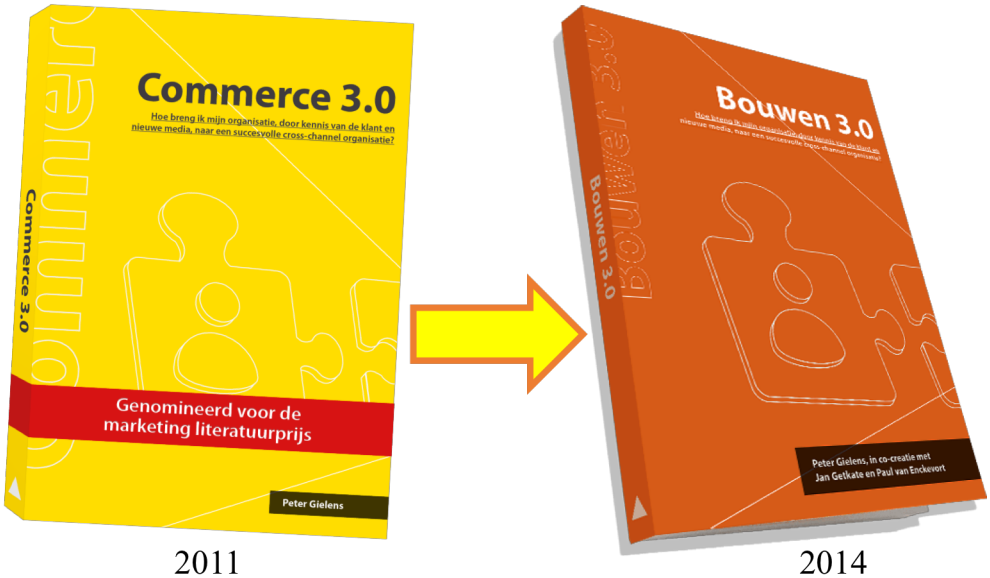
Leiderschap in Commerciële Ondernemingen, LCO 3.0

De opleiding voor directeuren en managers over de wijze waarop organisaties anno 2018 ingericht dienen te zijn.

Leiderschap in

commerciële ondernemingen

LCO 3.0



2011 2014

Inleiding

Herkent u de volgende situatie?
Als moderne organisatie zoekt u een salesmanager/commercieel manager. Met name in de verkoop loopt u tegen de vraag aan: “waar moet deze functionaris aan voldoen”?
Welke kenniscompetenties, vaardigheden en gedragscompetenties zijn relevant? De salesmanager/commercieel manager moet immers zorgen dat de mensen die de organisatie vertegenwoordigen ook echt voor de volle 100% hun betrokkenheid geven aan uw klanten en uw organisatie. In de markt lopen velen tegen deze vraag aan. Tot aan het niveau van het aloude NIMA A en B gaat het vaak inhoudelijk nog wel. Daarboven wordt het lastig, erg lastig!

Indien dezelfde organisatie een financieel manager zoekt lees je in een advertentie dat de geschikte kandidaat een RA- of RC-achtergrond of gelijkwaardig dient te hebben. De organisatie is door het stellen van deze norm verzekerd van een kandidaat die voldoet aan de gestelde eisen. Daarmee is de mensgerichtheid van de kandidaten echter geen garantie. Terwijl het een steeds belangrijkere factor aan het worden is en ons onderwijssysteem daar nog niet voldoende aandacht aan besteed.

Nu terug naar de situatie voor een verkoopmanager of salesmanager. Welke eisen lezen we nu? Ervaring als verkoopmanager? Maar met welke diploma’s en welke ervaringen?

Een salesmanager of verkoopmanager is naast algemeen manager ook een specialist in het commerciële speelveld. Hoe ziet het verdienmodel eruit? Via welke kanalen bereiken we onze klantsegmenten? Hoe ziet een verkoopstructuur eruit? Hoeveel fte’s heb ik nodig voor mijn verkoopkanaal? Aan welke competenties moeten de commerciële medewerkers voldoen? Hoe benchmark ik de commerciële prestaties? De gedragsplanner voor succesvolle ondernemers maakt deel uit van de kennis van de commercieel manager.

Vanuit de markt is de vraag ontstaan naar een opleiding die bovenstaande vragen beantwoordt. “Leiderschap in commerciële ondernemingen 3.0” is de naam voor deze opleiding. Een topopleiding voor de serieuze (aanstormende) manager die zijn kennis, attitude en vaardigheden daadwerkelijk op het vereiste niveau wenst te brengen. Het resultaat: groei voor zowel het individu als de onderneming. Onderscheidend vermogen wordt immers door de mens voortgebracht en niet door de producten en/of diensten.

“Leiderschap in commerciële ondernemingen 3.0” is onze opleiding voor de fijnproever. Het legt het fundament voor het bouwen/uitbouwen van een beheersbare prestatiegerichte verkooporganisatie. In de opleiding staat de mens centraal; als persoon en als manager. Naast de voornaamste managementtaken: plannen, organiseren, leidinggeven en beheersen kent de opleiding een brede focus op commercie (marketing en verkoop) en het doorvoeren van veranderingen in de commercie.

De leerdoelen

Elke opleiding werkt aan het realiseren van de leerdoelen. Zo ook "Leiderschap in commerciële ondernemingen 3.0". De leerdoelen voor deze opleiding luiden:

- Wat is het juiste gedrag van een commercieel manager?
- Leer jezelf te begrijpen om begrepen te worden (de drie intelligenties);
- Het verwerven van de kennis om een compromisloze klantgerichte organisatie in te richten. De vertaalslag zal worden gevonden in het efficiënt inrichten van uw processen en activiteitenmanagement;
- Het meetbaar en structureel verhogen van de effectiviteit, efficiency en Time to Market;
- Ontwikkelen van de voornaamste (commerciële) kritieke succesfactoren;
- Maken van commerciële plannen waaronder het marketingplan en verkoopplan;
- Managen van de (commerciële) afdelingen;
- Adviseren van de directie en raad van bestuur bij organisatievraagstukken;
- Realiseren van de, vooraf geïnventariseerde, persoonlijke doelstellingen;
- Coachen en laten leren van de (verkoop)organisatie.

Competentieontwikkeling

Tijdens de opleiding wordt er gewerkt aan de navolgende competenties:

Gedrag

- ⇒ Klantgerichtheid en relatiegerichtheid;
- ⇒ Doelgerichtheid en resultaatgerichtheid;
- ⇒ Samenwerkingsgerichtheid;
- ⇒ Taakgericht leiderschap;
- ⇒ Mensgericht leiderschap;
- ⇒ Proactief gedrag;
- ⇒ Creativiteit en vindingrijkheid.

Kennis

- ⇒ Probleemanalyse;
- ⇒ Cijfermatig inzicht;
- ⇒ Plannen en organiseren;
- ⇒ Innoveren;
- ⇒ Visie.

Vaardigheden

- ⇒ Adviesvaardigheid;
- ⇒ Presentatievaardigheid;
- ⇒ Onderhandelingsvaardigheid;
- ⇒ Communicatie en uitdrukkingsvaardigheid;
- ⇒ Coachend leidinggeven;
- ⇒ Zelfreflectie.

Doelgroep

De opleiding is ontwikkeld voor:

- Salesmanagers en verkoopleiders die een verdieping in hun functie zoeken en deze verdieping wensen te borgen binnen hun eigen processen, middelen en methodieken;
- Verkoopdirecteuren die verdieping en verbreding wensen;
- Sales professionals die werken aan hun persoonlijke groei en carrière. Dus ook voor professionals in een kleinere organisatie waar geen Salesmanagement als volwaardige functie mogelijk is.

Het resultaat van de opleiding

Na de opleiding bent u in staat om:

- De theorieën en laatste inzichten te herkennen en toe te passen;
- Probleemstellingen op een verantwoorde wijze om te buigen naar oplossingen;
- Vanuit de visie en de strategie een implementatieplan (tactisch plan) uit schrijven;
- Verkooptactieken naar de dagelijkse activiteiten om te zetten;
- Een verkooporganisatie in te richten vanuit objectieve meetbare inzichten;
- Leiding te geven aan commerciële ondernemingen op basis van activiteitenmanagement;
- Slimmer en efficiënter New Business op te zetten.

Jouw docenten en coaches

Voor deze opleiding worden Peter Gloudemans en Peter Gielens ingezet. Zij zullen de bijeenkomsten verzorgen en voor begeleiding van de cursisten zorgdragen.

De docenten zijn stuk voor stuk professionals binnen hun vakgebied en hebben minimaal 10 jaar ervaring. De docenten hebben als taak u te begeleiden tijdens de colleges en de dagelijkse praktijk. Dit vertaalt zich in het bereikbaar zijn van de docenten voor vragen en spiegelsessies gedurende de studieperiode. U heeft de beschikking over de meest actuele inzichten op afroep. Natuurlijk kunt u ook een persoonlijke sessie aanvragen.

Voor (enkele) onderwerpen als coaching, marketing & Finance, ICT en verkoop, ontwikkelen van mensen en organisaties, HRM en verkoop kunnen gastsprekers worden uitgenodigd. Deze gastsprekers nemen u mee naar de praktijk van alle dag. De gastsprekers zijn naast ervaringsdeskundigen ook vaak auteur of docent aan een hogeschool of universiteit.

De locatie(s)

De hoofdlocatie van de opleiding is ons kantoor in ’s-Heerenberg. Veelal bezoeken we ook de vestigingen van de deelnemende studenten. De locatie wordt dan in overleg bepaald.

Het programma

Het gehele programma is opgebouwd rondom een aantal kernonderwerpen. Deze onderwerpen zijn gekoppeld aan de leerdoelen en luiden:

- Het schrijven van een verkoopplan dat praktisch uitvoerbaar is;
- Managen van de verkooporganisatie vanuit cijfers en activiteitenmanagement;
- Ontwikkelen van verkooporganisaties;
- Personeel binden en boeien;
- De salesmanager als volwaardig MT-lid.

De volgende onderwerpen worden behandeld en komen terug in modules en ondersteunend materiaal.

Wat maakt het dat de onderneming levensvatbaar is?

Onderwerp

- De visie en missie van de onderneming;
- Het beleid en de strategie;
- Planningscyclus en opbouw;
- Samenwerking in multidisciplinaire teams;
- De klant centraal en onderscheidend vermogen.

De voorwaardelijke driehoek: Structuur, Cultuur en Human Resource Management. Tevens werken we aan een start voor de scriptie.

Onderwerp

- Structuur;
- Cultuur;
- Human Resource Management;
- Opbouw van de scriptie.

Marketing voor salesmanagers, de vertaalslag naar sales en uitvoering

Onderwerp

- Marketing, de beginselen & sociale media;
- De externe omgeving;
- De interne omgeving;
- De confrontatie en commerciële keuzes;
- De vertaalslag naar de P's, van plan naar operatie;
- Van marketing naar verkoop.

Na de marketing maken we een bruggetje naar de overige vakgebieden waarmee we als commercie te maken hebben. Tevens hebben we een eerste bespreking over de keuzes binnen de scriptie.

Onderwerp

- De commerciële arena;
- 1e bespreking van de scriptie;
- Financieel management;
- Logistiek management;
- Operatie/productie.

Hoe komen we tot onderscheidend vermogen door slimmer te werken?

Onderwerp

- Commerciële doelstellingen;
- Forecasting;
- Strategie en verkoopkanalen;
- Tactiek en activiteitenmanagement.

Hoe managen we de dagelijkse activiteiten binnen een commerciële onderneming?

Onderwerp

- De performance cyclus;
- Benchmarking;
- De Community Scorecard;
- 2e bespreking en presentaties van scripties.

In onderstaand overzicht ziet u de ingeschatte totale inspanning en het aantal bijeenkomsten. Elke drie weken staat er een bijeenkomst gepland. In de planning is rekening gehouden met de drukke, vaak intensieve, baan. De studie moet een aanvulling zijn en mag niet worden ervaren als een extra last.

Leiderschap in commerciële ondernemingen 3.0	Studiebelasting	Aantal bijeenkomsten
Totale opleiding	118 uur	6

Studiebelasting

De studiebelasting bestaat niet uitsluitend uit studie vanuit de 3.0 boeken en cases, maar richt zich ook op het analyseren van klantorganisaties, de eigen organisatie en de dagelijkse werkzaamheden. De bijeenkomsten gaan van start om 15.00 uur en eindigen rond 21.30 uur. Het reizen zal daardoor buiten de files plaatsvinden. Rond 18.00 uur worden broodjes en warme hapjes geserveerd.

Toetsing

Naast de praktijkopdrachten wordt er een scriptie geschreven. De scriptie geldt als eindtoets voor de opleiding en dient te bestaan uit een businessplan, marketingplan of een verkoopplan. Aan u de keuze uit één van deze drie mogelijkheden. Dit plan dient direct toepasbaar te zijn in de dagelijkse praktijk. Het plan mag derhalve ook een verbijzonderd verkoopplan zijn in de vorm van een rayonactieplan. Een studiebegeleider zal u met raad en daad ter zijde staan.

De scriptieverdediging

De scriptie wordt getoetst door een drietal deskundigen van verschillende vakgebieden.
De scriptie dient minimaal voldoende beoordeeld te worden voordat u voor de verdediging uitgenodigd wordt.

Toelatingseis

De toelating tot deze topopleiding is uitsluitend via een mondelinge intake mogelijk. Wij vragen u om een cv mee te nemen en uw werkervaringen toe te lichten. Eventuele vragen kunt u stellen via peter@ogobs.nl of telefonisch 0314-675170.

Erkende diploma's en vrijstellingen

Je krijgt het diploma "Leiderschap in commerciële ondernemingen 3.0".
Tevens geeft de opleiding een vrijstelling voor de 1e fase van de MBA-opleidingen bij de Business School Nederland (BSN) te Buren. Hiervoor dient aanvullend een tweedaagse schakelcursus te worden gevolgd. U ontvangt van de Business School Nederland het erkende certificaat "Hoger Management Programma".

De investering in uw toekomst

Opleidingskosten, excl. BTW € 3.940, --
Opleidingskosten zijn inclusief:

- ⇒ Lesmateriaal;
- ⇒ Literatuur t.b.v. voorbereiding colleges;
- ⇒ Bedrijfsbezoeken in combinatie met collegeavonden;
- ⇒ Toegang tot de 3.0 App;
- ⇒ Scriptieverdediging;
- ⇒ Persoonlijke sessies.

Betaling in termijnen is mogelijk.

De eerste opstartdatum: informeer bij Peter Gielens.