

Resultaatgericht communiceren

Voor IT'ers en testers

Improve Quality Services BV organiseert de tweedaagse training Resultaatgericht Communiceren voor IT-ers en Testers. Uw trainer is Mark van der Zwan, expert op het gebied van ICT en communicatie.

Resultaatgericht communiceren

Het succes van ICT projecten staat en valt met de effectiviteit waarop wordt samengewerkt met verschillende professionals in projecten. Regelmatig blijkt dat alleen inhoudelijke kennis niet garant staat voor het slagen van een (test)project, maar dat effectieve communicatie de sleutel is tot succes. Het tijdig afstemmen, helder kunnen verwoorden wat u bedoelt en bereiken van acceptatie zijn de basisingrediënten waarmee we deze cursus aan de slag gaan. U maakt kennis en oefent met de pijlers van Resultaatgericht Communiceren.

Communicatieprincipes

Een beperkt aantal principes bepalen de effectiviteit van communicatie. Bijvoorbeeld open en gesloten vragen, de verschillende niveaus van communicatie en de invloed van non-verbale op verbale communicatie. Deze principes worden behandeld en uitgebreid geoefend.

Spreken in kleine groepen

In de praktijk neemt u regelmatig deel aan een projectoverleg, testvoortgang besprekingen, etc. In deze overlegsituaties leert u initiatief nemen om zodoende uw professionele bijdrage op het juiste moment te kunnen leveren. Hierbij is het essentieel om kort en bondig te formuleren om aansluiting te houden bij andere deelnemers.

Omgaan met conflictsituaties

De rollen van ontwikkelaar, tester en projectleider zijn verschillend. En waar verschillende partijen samenwerken kunnen tegengestelde belangen ontstaan. Het herkennen van deze rollen en belangen vormt de basis voor het oplossen van potentiële conflicten. Aandachtspunt hierbij is de juiste balans tussen emotie en zakelijkheid. Dit dagdeel geeft u inzicht in uw persoonlijke voorkeursstijl en de mogelijkheden om de samenwerking in goede banen te leiden.

Overtuigend adviseren

Onderdeel van uw taak (als tester, als IT-er) binnen een project is het tijdig herkennen en bespreekbaar maken van obstakels die het projectresultaat in de weg staan. Vaak ontbreekt u de macht in de organisatie om het "op uw manier" te doen. U zult moeten overtuigen als adviseur. Met behulp van de "Roos van Leary" leert u zich op de juiste manier te positioneren ten opzichte van de verschillende stakeholders in een project. Zo kunt u bijvoorbeeld een negatief release-advies gebruiken als start van een succesvolle discussie. Op zo'n moment bent u in staat uw rol als adviseur effectief vorm te geven.

Persoonlijk Actie Plan

De training wordt afgesloten met een plan waarbij iedere deelnemer zijn/haar individuele leerpunten vertaalt naar actiepunten voor de eigen werksituatie.

De trainer

De training wordt gegeven door Mark van der Zwan van Improve Quality Services. Mark heeft ruime ervaring als test en kwaliteitsconsultant. Hij geeft regelmatig cursussen op het gebied van testen en kwaliteit. Naast zijn werk als consultant en trainer is Mark rollenspelacteur en toneelregisseur.

Programma

Dag 1

Ochtend: Effectieve communicatie

- Herkennen en omgaan met niveaus in communicatie
- Valkuilen in communicatie
- Werken met communicatiedoelen

Middag: Spreken in kleine groepen

- Initiatief nemen
- Structureren en doelgericht formuleren
- Woordkeus en acceptatie

Dag 2

Ochtend: Omgaan met conflictsituaties

- Rollen en belangen in projecten
- Uitgangspunten conflicthantering
- Persoonlijke stijl en kansen
- De balans tussen emotie en zakelijkheid
- Opstellen persoonlijk actieplan

Middag: Overtuigend adviseren

- Effectieve interventies als adviseur
- Omgaan met verschillende belangen
- Roos van Leary: sturen op effectief gedrag

Doelgroep

De cursus is bestemd voor:

- Ontwikkelaars en gebruikers die zich bezig houden met de afstemming tussen klant en leverancier van informatiesystemen en software producten.
- Projectleiders, testmanagers en consultants die op een meer effectieve manier sturing en advies willen geven aan projecten.
- Softwarecoaches, testers en ontwikkelaars die zich willen richten op een meer effectieve manier van communiceren en samenwerken binnen een project.

Opzet van de cursus

De training is interactief en praktijkgericht: veel rollenspelen, analyses en discussieoefeningen. De individuele kwaliteiten van deelnemers staan centraal zodat persoonlijke verbeterpunten onmiddellijk in de praktijk toe te passen zijn.

Tijdens de cursus worden regelmatig momenten ingebouwd om het Persoonlijk Actie Plan in te vullen dat de deelnemers helpt de geoefende theorie toe te passen op de eigen werksituatie.

Mogelijkheden in-house training

De cursus wordt op verzoek ook op maat voor uw organisatie verzorgd. Daarbij wordt de inhoud specifiek afgestemd op uw doelstellingen.

Voor meer informatie over in-house trainingen kunt u contact met ons opnemen via 040 – 202 1803 of opleidingen@improveqs.nl.

Algemene informatie

Cursusinformatie 2012

- Plaats : zie www.improveqs.nl voor actuele cursusinformatie
- Data : zie www.improveqs.nl voor actuele cursusinformatie
- Tijden : 9.15 – 17.00 uur
- Prijs : € 1.399,- exclusief BTW
- koffie, thee, lunch en cursusmateriaal zijn bij de cursusprijs inbegrepen
- inlichtingen : telefoon 040 – 202 1803, e-mail opleidingen@improveqs.nl

Aanmelden

U kunt zich voor deze cursus aanmelden op onze website of via onderstaand formulier:

- per post : Improve Quality Services BV, Laan van Diepenvoorde 1, 5582 LA Waalre
- per fax : 040 – 202 1450
- on-line : www.improveqs.nl

Annuleringskosten 15% van de cursusprijs bij annulering uiterlijk twee weken voor aanvang van de cursus, 50% van de cursusprijs bij annulering uiterlijk één week voor aanvang van de cursus, daarna dient de volledige cursusprijs te worden betaald. Inschrijving verplicht tot betaling, cursisten kunnen zich echter te allen tijde laten vervangen. Bij verplaatsing van een trainings- of examendag op uw verzoek, brengen wij € 50,- exclusief BTW in rekening.

Inschrijfformulier Resultaatgericht communiceren

Trainingsdatum : __ / __ / 20__ t/m __ / __ / 20__

Naam : _____ m / v

Functie : _____

Bedrijfsnaam : _____

Afdeling : _____

Adres : _____

Postcode / plaats : _____

Tel. Nr. : _____

Factureren t.a.v./afdeling: _____ **Ordernummer** : _____

Factuur adres : _____

Postcode / plaats : _____

Datum _____ **Handtekening** _____

Opsturen naar onderstaand adres of faxen naar 040-2021450.

Improve Quality Services B.V. | Laan van Diepenvoorde 1 | 5582 LA Waalre | Nederland
Telefoon: +31 (0)40 202 18 03 | Fax: +31 (0)40 202 14 50 | E-mail: info@improveqs.nl

WWW.IMPROVEQS.NL

IMPROVE
Quality Services