

# Order 2 Cash Professional



**Keser Academy**

Steeds meer bedrijven brengen focus aan in het Order-2-Cash proces. Het zijn dan ook de Customer Service Medewerkers die – naast kritisch bekijken of de processen nog het klantbelang ondersteunen – dagelijks het verschil maken. Zij herkennen de ‘waste’ in de processen, zij krijgen de klant aan de telefoon. Door dit samenspel te optimaliseren, zorgen zij voor een grotere klanttevredenheid.

De Keser Academy biedt verschillende opleidingen en trainingen aan. Deze kunnen los van elkaar worden afgenomen, maar hierin is het ook mogelijk om te combineren. De LEAN training geeft je de basisprincipes van LEAN mee en daagt je uit om deze direct toe te passen. Je wordt in beweging gezet en gestimuleerd om na te denken over de waarde voor de klant én jouw rol en waarde in het proces. Daarnaast bieden we trainingen ter ontwikkeling van effectieve softskills: vaardigheden die nodig zijn om contact te leggen en onderhouden, helder te communiceren en informeren, te onderhandelen, mensen aan- en bij te sturen en draagvlak te creëren.

## DOELGROEP

Customerservice-, customercare-, verkoopbinnendienst- en sales-supportmedewerkers die verantwoordelijk of actief zijn binnen het proces van ordermanagement.

# COMMUNICATIEVE VAARDIGHEDEN

Deze training bestaat uit drie dagdelen. De onderwerpen waaruit het programma bestaat worden onderstaand toegelicht.

## PROGRAMMA:

### PERSOONLIJKE COMMUNICATIE

Dit trainingsblok staat geheel in het teken van je persoonlijke manier van communiceren. Door een mooie mix van praktijk en theorie aan elkaar te koppelen krijg je inzicht in je kwaliteiten en valkuilen. Daarnaast bekijken we samen hoe je je communicatiestijl kunt verbeteren. De volgende onderdelen komen aan bod:



**Waarnemen & Interpreteren:** welke conclusies trek je uit je waarneming? Geloof je wat je vermoedt? Ontdek hoe datgene wat je vermoedt, je acties beïnvloedt en hoe je kunt voorkomen dat je je eigen handelen laat beïnvloeden door je vermoedens. Zuiver communiceren start hier.



**Verbale en non-verbale aspecten:** het overgrote deel van ons communicatieproces bestaat uit non-verbaal gedrag. Als mens moeten we streven naar congruentie: Je lichaam afstemmen op de woorden die je uitspreekt.



**Effectief communiceren:** actief luisteren is de basis voor een effectieve communicatie. Het stellen van de juiste vragen, het kunnen luisteren in het belang van de ander, het geven van samenvattingen. Dit alles zorgt ervoor dat misverstanden in het communicatieproces sterk afnemen.



**Het gesprek:** een gesprek bestaat uit verschillende fases. Van ontmoeten tot afscheid nemen. Elke fase kent zijn eigen gedrag en inhoud. We zoomen in op de fases en oefenen gericht.



**Commerciële vraag en afsluittechnieken:** het 'inkoppen van de bal' kan soms lastig zijn, terwijl het een zeer belangrijk onderdeel van een commercieel gesprek is. Wanneer je het niet durft of kunt, zal je nooit excelleren in je vak. Door slimme vragen te stellen maak je het jezelf een stuk gemakkelijker om de deal te sluiten.

## SAMENWERKEN

Om effectief te kunnen samenwerken binnen een team of met een klant dien je je bewust te zijn van je eigen gedragsstijl, je kwaliteiten en je valkuilen. Elkaar aanspreken en het nakomen van afspraken zijn de fundamenten van de samenwerking. Tijdens deze training ontwikkelen we die aspecten die het vermogen om samen te werken vergroten:



**Gemeenschappelijke ruimte:** de theorie van het JOHARI-Window geeft inzicht in je openheid in communicatie en het besef van je eigen gedrag. Welk effect heb jij op je omgeving?



**Feedback geven, ontvangen en vragen:** in een professionele omgeving is het geven van feedback een voorwaarde. Feedback geven is lang niet altijd gemakkelijk. Vooral het feit dat we niet weten hoe een ander erop reageert, maakt het uitspreken wat je denkt, vermoedt en vindt lastig. We geven handvatten en systemen waardoor deze drempel verlaagd wordt.



**Complimenten:** we zijn geneigd zuinig te zijn met complimenten. Terwijl het één van de manieren is om de samenwerking te verbeteren. Je waardering uitspreken over datgene waar je tevreden over bent, doet de relatie goed.



**De intentie van feedback:** het is zinvol om de ontvanger van feedback te laten weten wat je intentie is wanneer je hem/haar feedback geeft. Een oprechte intentie om de relatie te verbeteren, helpt de ander om ontvankelijk te zijn voor je feedback en vervolgens aan de slag te gaan met je wens.

## STIMULEREN VAN VERANDERINGEN

Door invloed te nemen kun je veranderingen versnellen. In plaats van te wachten tot je invloed krijgt, is het effectiever om initiatief te nemen en te kijken in kansen. Dit alles heeft te maken met het nemen van persoonlijk leiderschap.



**Invloed uitoefenen:** we gaan aan de slag met verschillende Push- en Pulltechnieken waardoor we invloed uitoefenen.



**Het nemen van persoonlijk leiderschap:** als mens heb je de vrijheid om te kiezen hoe je met lastige situaties omgaat: ga je mopperen of kijken in kansen? We stimuleren het nemen van invloed en het kijken in mogelijkheden.



**Omgaan met bezwaren, verzoeken en slecht nieuws:** het aangeven van je grens is een belangrijk aspect van effectief werken. Het opvoeden van je omgeving met behoud van de relatie. Assertief, aandacht voor de ander en voor jezelf. Daarnaast is het belangrijk slecht nieuws op een juiste manier te kunnen brengen.

## DOELSTELLING:

Na deze training heb je of ben je (beter) in staat:

- **Effectief aan te sluiten bij je gesprekspartner**
- **Je wensen helder kenbaar te maken**
- **Inzicht in jouw persoonlijke manier van communiceren**
- **Alert te zijn op het non-verbale aspect van communicatie en kun je hierop inspelen**
- **Feedback op een zorgvuldige manier te geven en ontvangen**
- **Om te gaan met lastige situaties, zoals kritiek ontvangen en conflicten**
- **Je in te leven in de ander en werk je effectiever samen**

## LOCATIE:

De trainingen vinden plaats in 's-Hertogenbosch.

## PRIJS:

- Complete training van 3 modules = € 1.485,-.

- Alle prijzen zijn exclusief btw.

*\* Een training vindt doorgang bij een minimale deelname van 4 personen.*

## DUUR:

De totale doorlooptijd van de training is maximaal 4 maanden. Iedere maand zal een training ingezet worden. Het programma zal separaat worden toegezonden.

## WERKWIJZE:

Er wordt interactief gewerkt. Je oefent veelvuldig in korte situaties met andere deelnemers en de trainer. De maximale groepsgrootte is 12. Het accent ligt op veel oefenen binnen de Order-2-Cash kaders, feedback geven en ontvangen, lastige situaties delen en hierover tips en adviezen ontvangen. Heb je alle trainingen doorlopen, dan ontvang je een certificaat als bewijs van deelname.

# LEAN SIX SIGMA

Deze kennismaking met LEAN omvat een training van één dagdeel.

## PROGRAMMA:

In deze training maak je op een praktische manier kennis met LEAN en Six Sigma. Theorie en praktijk gaan hier hand in hand. Want na ieder stuk theorie dagen we je uit om dit direct in je werk toe te passen. De training stimuleert je om na te denken over wat voor je klant van waarde is, welke methodiek het beste past bij je rol en wat je toegevoegde waarde is in een proces. Zo worden LEAN en Six Sigma begrijpelijk en toepasbaar.

Deze training omvat minimaal de volgende onderwerpen:

- **Six Sigma & LEAN;** het nut en de noodzaak
- **Introductie Six Sigma fasen DMAIC** (Define – Measure – Analyse – Improve – Control)
- **Introductie LEAN stappen** (Value – Value Stream – Pull – Flow – Perfection)
- **Hoe te kiezen voor Six Sigma of LEAN aanpak?**

## DOELSTELLING:

Na deze training heb je of ben je (beter) in staat:

- **De toegevoegde waarde voor de klant te herkennen en te stimuleren**
- **Te bepalen hoe je prestaties zichtbaar maakt en verbetert**

maar bovenal volop energie en motivatie om bedrijfsprocessen kritisch te analyseren en te veranderen.

## LOCATIE:

De training vindt plaats in 's-Hertogenbosch.

## PRIJS:

- Prijs van de training € 495,-.
- Alle prijzen zijn exclusief btw

*\* Een training vindt doorgang bij een minimale deelname van 4 personen.*

## OVERIGE TRAININGEN

Tevens bieden wij diverse losse trainingen aan, zoals onder andere:

- Timemanagement (1 dagdeel)
- LEAN: Yellow Belt (1 volledige dag)
- Commerciële vaardigheden

Wilt u meerdere medewerkers van uw organisatie opleiden, vraag ons dan naar de mogelijkheden voor een maatwerk training die specifiek op uw organisatie en uw medewerkers wordt afgestemd.

## MEER WETEN OF INSCHRIJVEN?

Neem contact met ons op via telefoonnummer **088-6488912** of via e-mail: **academy@keser.nl**

*De Keser Academy is powered by : ProjectsOne en MB-Training*