

# Professionaliteit in facilitaire dienstverlening

Cursus

MEDEWERKERS IN BEWEGING ZETTEN, HOUDEN EN INSPIREREN IS CRUCIAAL VOOR EEN FACILITAIRE ORGANISATIE. MET COACHING, VERFRISSENDE BIJENKOMSTEN, SPECIEFIEKE TRAINING EN OPLEIDINGEN LEGGEN WIJ SAMEN MET U DE BASIS VOOR HET SUCCES VAN UW MEDEWERKERS, UW FACILITAIRE ORGANISATIE, UW OPDRACHTGEVERS EN UZELF.

**In facilitaire organisaties bepaalt het gedrag van medewerkers in sterke mate de kwaliteitsbeleving van klanten. Bent u zich daar van bewust wanneer u terloops wordt aangesproken in de wandelgangen?**

**Professionaliteit zit hem vaak niet in het antwoord dat u geeft, maar in de wijze waarop u dat doet. Tijdens deze cursus leert u de rol aan te nemen van facilitair professional. U leert bovendien met gerichte vaardigheden om te gaan met situaties waarin u ineens geconfronteerd wordt met een lastige vraag of met ongezouten kritiek.**

## Doelgroep

Facilitaire dienstverleners vormen de doelgroep voor deze cursus. Er wordt een werk- en denkniveau verwacht van tenminste MBO niveau.

## Programma

Deze cursus van een dag bestaat voornamelijk uit activerende werkvormen.

Aan de hand van individuele en groepsgerichte opdrachten en oefeningen werkt u aan de volgende onderwerpen:

- Wat is professionaliteit?
- Wat is professionele facilitaire dienstverlening?
- Wat ziet de klant?
- Aanbodgericht versus vraag gestuurd.
- Houding van een professionele dienstverlener.
- Een gelijkwaardige gesprekspartner.
- Inzicht in lastige praktijksituaties.

## Resultaat

Na de cursus:

- Heeft u inzicht in wat professionaliteit is.
- Weet u wat professionele facilitaire dienstverlening inhoudt.
- Kent u de voor- en nadelen van aanbodgerichte en vraaggestuurde dienstverlening.
- Kent u de gesprekstechnieken waarmee u zich als een gelijkwaardige gesprekspartner kunt presenteren.
- Heeft u tips en handvatten gekregen waarmee u lastige situaties met lastige klanten op een effectieve manier kunt afhandelen.

Na de cursus ontvangt u een certificaat als bewijs van deelname.

## Data en locaties

Deze cursus wordt gegeven op diverse locaties in Nederland. Kijk voor de data van de komende cursussen s.v.p. op de website [www.fier.fm](http://www.fier.fm) onder cursussen.

Tevens kan deze cursus bij u in huis, voor een selecte groep van uw eigen medewerkers worden gegeven. Desgewenst kan het programma worden afgestemd op uw specifieke opleidingswensen en doelstellingen.



### Docenten

**Drs. Simon Ponten** is opleider, trainer en coach in hart en nieren. Simon begon zijn loopbaan als gedragstrainer in 1992 aan de Radboud Universiteit. Na een aantal jaren als docent biologische psychologie te hebben gewerkt aan de Universiteit Maastricht gaf Simon toch weer de voorkeur aan een rol als trainer/coach.

Bij het opleidingsinstituut van Fmh uit Amersfoort ontwikkelde Simon zich vanuit de functie van trainer/consultant tot managing trainer en later business leider.

Simon heeft in 2006 Elkerlijk opgericht om zich volledig te kunnen richten op het ontwikkelen van mensen en organisaties.

Ondersteuning wordt verzorgd door Fier.fm.

### Prijs en inschrijven

De deelnameprijs bedraagt 395 euro exclusief BTW per deelnemer, inclusief lunch en cursusmaterialen.

Inschrijven kan door het ingevulde formulier te retourneren naar ons postadres of naar [info@fier.fm](mailto:info@fier.fm). U ontvangt van ons daarna op korte termijn een bewijs van inschrijving en praktische informatie betreffende de cursus.

U wilt een cursus exclusief voor uw organisatie op uw locatie organiseren? Dat kan ook: neem contact met ons op voor de mogelijkheden.

### Voorwaarden

De cursus gaat door bij minimaal zes cursisten. Wij streven voor deze cursus naar een maximum van 14 cursisten. Een actieve deelname is noodzakelijk in verband met het delen van kennis en ervaringen.

Bij afmelding tot uiterlijk zes weken voor start van de cursus ontvangt u van ons geen factuur voor deelname. Bij afmelding binnen zes weken tot aanvang van de cursus bent u verplicht de gehele deelnameprijs te betalen. U kunt dan echter wel een collega als vervanging sturen.

### Vragen?

Voor vragen kunt u contact opnemen met:

**Fier.fm**

**020 67 13 120**

**[info@fier.fm](mailto:info@fier.fm)**

**[www.fier.fm](http://www.fier.fm)**



# INSCHRIJFFORMULIER

MEDEWERKERS IN BEWEGING ZETTEN, HOUDEN EN INSPIREREN IS CRUCIAAL VOOR EEN FACILITAIRE ORGANISATIE. MET COACHING, VERFRISSENDE BIJEENKOMSTEN, SPECIFIEKE TRAINING EN OPLEIDINGEN LEGGEN WIJ SAMEN MET U DE BASIS VOOR HET SUCCES VAN UW MEDEWERKERS, UW FACILITAIRE ORGANISATIE, UW OPDRACHTGEVERS EN UZELF.

## Cursus

Naam :

Datum :

## Deelnemer

Organisatie :

O heer O mevrouw Initialen :

Voornaam : Achternaam :

Functie :

Telefoonnummer:

E-mailadres :

Straat/ postbus :

Postcode :

Plaats :

## Factuuradres

Gelijk aan bovenstaande gegevens.

Anders, te weten (u hoeft alleen de onderdelen in te vullen die afwijken):

T.a.v. :

Straat/ postbus :

Postcode :

Plaats :

E-mail :

Eventuele referentie/ routenummer/ PO-nummer:

**Handtekening tekenbevoegde:**

**d.d.:**

Gelieve dit inschrijfformulier volledig ingevuld en ondertekend retour te zenden naar:  
Fier.fm, Postbus 424, 2400 AK ALPHEN a/d RIJN of [info@fier.fm](mailto:info@fier.fm)



### **Algemene voorwaarden**

Op deze inschrijving zijn de algemene voorwaarden van Fier.fm van toepassing. Een exemplaar is te downloaden via [www.fier.fm](http://www.fier.fm).

### **Bijzondere voorwaarden**

Deelnemer verplicht zich tot betaling van de deelnameprijs. Het bedrag zal twee weken voor uitvoering van de cursus worden gefactureerd.

De cursus vindt alleen plaats bij een deelname van het per cursus aangegeven minimum aantal personen. Indien er minder aanmeldingen zijn, zal de cursus worden geannuleerd en geen facturering plaatsvinden.

Bij een schriftelijke afmelding tot uiterlijk zes weken voor start van de cursus zullen wij geen deelnameprijs in rekening brengen.

Bij afmelding binnen zes weken tot aanvang van de cursus bent u verplicht de gehele deelnameprijs te betalen. U kunt echter wel een collega als vervanging sturen.

### **Vragen**

Voor vragen kunt u contact opnemen met Fier.fm via: 020 67 13 120 of [info@fier.fm](mailto:info@fier.fm).

