

Blijvend bruggen bouwen naar klanten en collega's toe.

OPLEIDINGEN



Rudy Begas

● WAT

Je mag een concrete en inspirerende workshop verwachten, gebaseerd op het gedachtegoed "Geweldloos en Verbindend communiceren" van M. Rosenberg. Elke opleiding is interactief en vooral praktijkgericht.

● Voor wie

Medewerk(st)ers en leidinggevend(en) die actief willen investeren in de kwaliteit van hun relaties en communicatie met collega's en klanten.

● Waar en wanneer

Elke sessie duurt anderhalf uur (kleine groepen van 2 tot 3 personen).

Dit gaat door op de eigen werkplek en is gebaseerd op praktische voorbeelden uit de eigen leef- en werkwereeld. Het voordeel van kleinere groepen is dat er meer uitwisseling is en iedereen meer kansen krijgt om aan bod te komen.

● Doel

Op een 'geweldloze' manier omgaan met lastige situaties. Dit wil zeggen: stilstaan bij wat er speelt, wat voor jou en de andere belangrijk is en daar in verbinding mee omgaan. Zodat beide partijen er alleen maar beter van worden.

● Hoe

- Vervelend... collega's roddelen over een andere aan de kassa, waar klanten bij staan.
- Een medewerker praat over privé zaken met een klant, met de rug naar de volgende klant toe.
- De rekken worden zo gevuld dat de klanten niet meer door kunnen en boos kijken.
- Kassierster uit haar frustraties aan wachtende klant.
- Een klant praat uitgebreid terwijl de wacht rij aan de kassa langer wordt.

Deze en andere dagdagelijkse situaties zijn het concrete vertrekpunt naar een anders omgaan met de gewone menselijke frustraties en dagdagelijkse moeilijkheden.

Stap 1 is zonder oordeel kijken naar wat gebeurt en zien wat er te zien is.

Stap 2 is stilstaan bij wat een situatie met je doet.

Stap 3 is luisteren naar wat in deze situatie voor jezelf en mogelijks voor de andere belangrijk is.

Stap 4 is dit op een verbindende manier (bruggen bouwen) aan de andere zeggen. En hierbij open staan voor de reactie.

● Extra

Hoe meer medewerk(st)ers en leidinggevend(en) deze opleiding volgen, hoe groter de 'boost' naar een constructieve sfeer en aangename samenwerking in de winkel. Wat zich vertaalt in een positieve uitstraling naar de klanten toe. Zij 'voelen' dit en komen graag winkelen.

● Door wie

Rudy Begas, onze PMO trainer, komt zelf uit een zelfstandigennest en heeft daarnaast een uitgebreide commerciële ervaring in kleinhandel en supermarkten. Hij combineert deze achtergrond nu met zijn jarenlange ervaring in Geweldloos Communiceren.

Zijn blijvend evenwicht tussen diepgang en plezier in het leren, improvisatietalent, inspelen op wat leeft vormen zijn belangrijkste troeven. Vanuit die veilige en plezierige leeromgeving zorgt hij met passie ervoor dat deelnemers goesting krijgen om het geleerde onmiddellijk toe te passen binnen en buiten het werk.

● Contact

wendy.labie@pmocvba.be - 02/212 26 51