

Opleiding : Een klant op afstand trainen

Praktijkcursus - 2d - 14u00 - Ref. FCD

Prijs : 1310 € V.B.

Ontwikkelingen in de media en diverse technologische apparaten maken het nu eenvoudig om trainingen op afstand te geven. In deze zeer praktische cursus leer je de methoden en hulpmiddelen die je nodig hebt om je klanten op afstand effectief en op een hoog niveau voor te bereiden, te leiden en te trainen.

Pedagogische doelstellingen

Aan het einde van de training is de deelnemer in staat om:

- ✓ Het kader voor afstandsonderwijs voorbereiden en instellen
- ✓ De beschikbaarheid van de technische omgeving garanderen
- ✓ Je communicatie en presentatie aanpassen aan de technische ondersteuning
- ✓ De onderwijstechnieken voor afstandsonderwijs onder de knie krijgen
- ✓ Je leiderschap als trainer bevestigen
- ✓ Omgaan met delicate situaties

Doelgroep

Iedereen die klanten op afstand moet trainen.

Voorafgaande vereisten

Geen speciale kennis vereist.

Opleidingsprogramma

1 Voorbereiden op videoconferenties

- Profiteer optimaal van de voordelen van animatie op afstand.
- De fasen van de voorbereiding op afstandsonderwijs definiëren.
- Plan de reservering van de apparatuur die nodig is voor de vergadering.
- Instructies communiceren voor het gebruik van de gekozen technische omgeving.

Praktisch werk

De agenda en uitnodiging voor een vergadering op afstand voorbereiden.

DEELNEMERS

Iedereen die klanten op afstand moet trainen.

VOORAFGAANDE VEREISTEN

Geen speciale kennis vereist.

VAARDIGHEDEN VAN DE CURSUSLEIDER

De deskundigen die de cursus leiden zijn specialisten op het betreffende vakgebied. Zij werden geselecteerd door onze pedagogische teams zowel om hun vakkennis als hun pedagogische vaardigheden voor elke cursus die zij geven. Zij hebben minstens vijf tot tien jaar ervaring in hun vakgebied en oefenen of oefenden verantwoordelijke bedrijfsfuncties uit.

BEOORDELINGSMODALITEITEN

De cursusleider beoordeelt de pedagogische vooruitgang van de deelnemer gedurende de gehele cursus aan de hand van meerkeuzevragen, praktijksituaties, praktische opdrachten, ... De deelnemer legt ook van tevoren en naderhand een test af ter bevestiging van de verworven kennis.

2 De principes van training begrijpen

- De verschillen tussen mentor en trainer.
- De rol van de trainer.
- De principes van volwassenenonderwijs.
- Het leerproces.
- De sleutels tot effectieve training.

Praktisch werk

Een trainingsprogramma opbouwen met verschillende modules.

3 Cursussen voor afstandsonderwijs op een duidelijke en levendige manier geven

- Wees voorzichtig met je introductie en de presentatiefase.
- Spreken in het openbaar.
- Zorg dat de klant betrokken en geïnteresseerd raakt.
- Maak je uitleg duidelijk en toegankelijk.
- Gebruik verschillende soorten oefeningen.
- Controleer of de klant het begrijpt.
- Evalueer wat je tijdens het evenement hebt geleerd.

Rollenspel

Werk aan je stem en ogen om op afstand beter te communiceren.

4 Omgaan met lastige leiderschapssituaties

- Compensatie voor de afwezigheid van non-verbale communicatie: focus op audioconferenties.
- Een paar principes voor het omgaan met verstoringen: focus op videoconferenties.
- Laat je informeren om culturele verschillen te begrijpen.

Rollenspel

Een gevoelige bijeenkomst faciliteren. Individuele en groepsdebriefing.

5 Je vooruitgangsplan voorbereiden

- Het belang van een voortgangsplan.
- Belangrijke punten om te meten.
- Zelfevaluatie van je leiderschapsvaardigheden.
- Réflexion collective : Echanges sur les différents plans de progrès.

Casestudy

Een softwareverkoopbedrijf moet een trainingsdienst op afstand opzetten voor zijn klanten over het gebruik van de software die ze hebben gekocht. Stel voor welke acties moeten worden ondernomen.

PEDAGOGISCHE EN TECHNISCHE MIDDELEN

- De gebruikte pedagogische middelen en cursusmethoden zijn voornamelijk: audiovisuele hulpmiddelen, documentatie en cursusmateriaal, praktische oefeningen en correcties van de oefeningen voor praktijkstages, casestudies of reële voorbeelden voor de seminars.
- Na afloop van de stages of seminars verstrekt ORSYS de deelnemers een evaluatievragenlijst over de cursus die vervolgens door onze pedagogische teams wordt geanalyseerd.
- Na afloop van de cursus wordt een presentielijst per halve dag verstrekt, evenals een verklaring van de afronding van de cursus indien de stagiair alle sessies heeft bijgewoond.

TOEGANGSMODALITEITEN EN TERMIJNEN

De inschrijving dient 24 uur voor aanvang van de cursus plaatsgevonden te hebben.

TOEGANKELIJKHEID VOOR MINDERVALIDEN

Is voor u speciale toegankelijkheid vereist? Neem contact op met mevr. FOSSE, contactpersoon voor mindervaliden, via het adres psh-accueil@ORSYS.fr om uw verzoek en de haalbaarheid daarvan zo goed mogelijk te bestuderen.