

1-daagse MASTERCLASS

SERVICEADVISEUR AUTOMOTIVE

VEERKRACHT. BINDKRACHT. SPANKRACHT. MAGISCHE KRACHT. 20 V-KRACHT



Kracht komt
niet voort uit fysiek
vermogen, maar uit
een onverzettelijke wil

INGSPIRE.nl

Welkom,

Als er één functie in korte tijd revolutionair is veranderd is het de receptioniste (zij = hij). Zij is de styliste op de vierkante meter, de spin in het web, een meesteres in het zappen, de facility manager van de Vestiging, de gastvrouw en klantlezeres, de uitlegster en slecht-nieuws-spreekster (bij hoog uitgevallen rekeningen), de alleskunner met schermen en systemen, de proceslezeres van de werkplaats en de showroom, de garantiespecialiste, etc. en dat in combinatie met de klant die permanente aandacht, liefst voorrang en kwalitatieve uitleg eist. Ik spreek daarom liever over de receptiemanager.

De ontwikkeling van de receptiemanager richt zich met name op haar Persoonlijk Leiderschap.

Veerkracht: spanningsboog, inspelen, loslaten en zappen;

Bindkracht: ontmoeten, klant lezen, verbinden en duurzaamheid;

Spankracht: plekbesef, processen lezen en focus;

Magische kracht: authenticiteit, eigenaarschap en magie van het moment.

Inmiddels is Het Vak uitgegroeid met 20 V(-kracht) werkzaam op 12 verschillende niveaus!

Laat uw receptionisten in deze Masterclass ontdekken waar ze in deze revolutionaire ontwikkeling staan en waar nodig geven we gas.



Harry G. Selier

TWEE OGEN
TWEE OREN
TWEE HANDEN
TWEE BENEN

IK KAN WEL
ACHT DINGEN
TEGELIJK

Loesje

loesje@loesje.nl
www.loesje.nl/school

De Leervragen

Receptiewerk is denken en doen in termen van veelheid van taken, processen en niveaus. Je gebruikt in feite al je energie om te kunnen schakelen. Eigenlijk ben je een Meesteres in Zappen. Je bent constant in beweging om te voldoen aan de verschillende vragen. Jouw domein is de vierkante meter, veelheid, diversiteit in inhoud en processen, andere rollen, schakelen en met name permanente dienstverlening. De leervragen die hierbij horen zijn:

- *Hoe kan je veerkracht ontwikkelen?*
- *Hoe kan je bindkracht ontwikkelen?*
- *Hoe kan je spankracht ontwikkelen?*
- *Hoe kan je jouw magische krachten inzetten?*
- *Hoe kan je snel schakelen?*
- *Hoe kan je focus houden?*
- *Hoe kan je rustmomenten nemen?*
- *Hoe kan je werken op 12 verschillende niveaus?*
- *Hoe kan je alle 20 vaardigheden ontwikkelen?*

**Als je fouten zoekt,
pak dan een spiegel en
geen vergrootglas.**

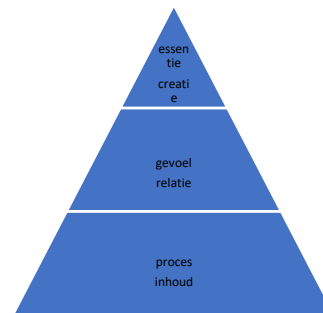
Beeldvorming

Persoonlijk Leiderschap met veerkracht en bindkracht

Het eerste gedeelte van de trainingsdag is met name gericht op authenticiteit en persoonlijk leiderschap. Vanuit de methodiek van het O-kwadrant vindt de Ontdekking plaats met talentengesprek en symbool, het Ontmoeten met de Paardenspiegel, het Ontplooiën met outdoor opdrachten zoals de meetlat, de blinddoek, de Maze en golfbal en de Ontknoping met het schonen van contracten en het T-shirt. De leerontwikkeling wordt ondersteund door de Logische en Praktische Niveaus.



Logische Niveaus



Praktische Niveaus

Persoonlijk Eigenaarschap met Spankracht en Magische kracht

De kernvraag bij Persoonlijk Eigenaarschap is “waar voel ik me verantwoordelijk voor?”. Alleen met volle aandacht en gevoel van Eigenaarschap zal de verandering worden bewerkstelligd en dat begint met het te ervaren. Eigenaarschap is een mindset.

Het signaal komt namelijk op het moment dat de receptioniste (zij = hij) zich stoort aan iets, of gemotiveerd en geïnspireerd voelt iets te veranderen. De vraag is altijd: wat doet zij in zulke momenten.

Het gaat er dus om: Wat houdt concreet eigenaarschap in voor de deelnemer en voor haar team en hoe wordt zij hierdoor meer succesvol. Het gaat om duurzaam het doel te behalen en niet te veel discussie over de weg er naar toe.

Ontwikkeling

De ontwikkeling vindt plaats op 6 niveaus:

- . inhoud: van specialistische kennis tot breed helder denken;
- . proces: de mate van herkennen en beïnvloeden van processen;

- . relatie: van vluchtig contact tot duurzaam verbinden;
- . gevoel: de mate van het kunnen uitdrukken van je gevoelens;
- . creatie: de mate van los denken naar anders denken en omdenken;
- . essentie: jezelf zien en zijn en zo anderen in kwetsbaarheid ontmoeten.

Thema's

- Het nieuwe receptiemanagen: niet helpen maar faciliteren;
- De belevingswereld van de klant: een unieke ervaring geven, laten doorleven, stimuleren, motiveren, plezier bieden en het maximale uit de verbinding halen;
- De Nieuwe Receptioniste: voorbereiden, communiceren, leiden, uitvoeren, nazorg, emotie en fun;
- Kwetsbaar opstellen: de grens bepalen.

Masterclass met 4 fasen

1. De ontmoeting (2 uur), met het talentengesprek/mbti en uitleg over de Masterclass; ontvangen van de Reader en het Werkboek met 40 vragen.
2. De 1-daagse Masterclass met diverse bewustwordingen en belevenissen, w.o. de Paardenspiegel;
3. Het Persoonlijk Toekomstadvies schrijven;
4. Het Eindgesprek met de begeleider;
Het uitreiking van het post HBO Certificaat.

Ad 1.

De Masterclass start met een ontmoeting tussen deelnemer en begeleider. In deze ontmoeting van 2 uur wordt het Talentengesprek gehouden en wordt de ingevulde vragenlijst MBTI besproken. Er wordt uitleg gegeven over de Masterclass en de Reader en het Werkboek worden uitgereikt.

Ad 2.

De 1-daagse Masterclass in Hotel Stakenberg te Elspeet. Het realiseren van het o-kwadrant met o.m. het meegenomen symbool om veiligheid en kwetsbaarheid te realiseren. Daarna het inkaderen van de Logische en Praktische Niveaus. Het praktiseren met outdoor opdrachten w.o. de Paardenspiegel. Het unieke extra wordt beleefd. Aan het einde van deze dag (3 trainingsdagdelen) wordt het format Persoonlijk Toekomstadvies besproken.

Ad 3.

Uiterlijk binnen 2 maanden schrijft de deelnemer zijn rapportage en vertaalt zo zijn opgedane ervaringen naar de Organisatie en zichzelf. De deelnemer mailt zijn concept(en) naar de begeleider. De begeleider beoordeelt de concepten en geeft advies. Het definitieve concept wordt aangeboden.

Ad 4.

De deelnemer houdt over de Eindrapportage een presentatie/gesprek met de begeleider. De begeleider geeft waar nodig handvatten, maakt het eindverslag en overhandigt het (post-HBO) Certificaat.

Investing

De investering voor deze Masterclass bedraagt € 995.00 ex. BTW per deelnemer.

(talentengesprek, 1 daagse training, werkboek, reader, beoordelen eindrapportage, eindgesprek, reis- en verblijfkosten begeleider, vergaderarrangement Stakenberg)

De eigen extra verzorgingskosten rekent de deelnemer zelf na afloop af.

Programma

Ontmoetingssessie 2 uur

- Talentengesprek en MBTI
- Inzicht in de Vestiging en de plek van de manager
- Uitleg over de Masterclass
- Uitreiken Werkboek & Readers

Dagsessie met lunch, snack en afsluitend diner in Stakenberg Elspeet 9.00 uur – 21.00 uur

Ochtendsessie 9.00 uur – 12.30 uur

- Rondje symbolen
- De Logische en Praktische Niveaus en de Meetlat en Blinddoek
- 6 vaardigheden: Vak & Verstand, Voorbereiden & Verdiepen, Vernieuwen en Vinden.

Lunch

Middagsessie 13.30 – 17.00 uur

- Paardenspiegel
- 8 vaardigheden: Verleiden & Verrassen, Verplaatsen & Verlangen, Veroveren & Verbinden en Vertalen & Vriendschap
- Golfbal en Ijsschotsen

Snack

Avondsessie 17.30 – 19.00 uur

- De Zin Obelisk;
- 6 vaardigheden: Verantwoordelijkheid & Vertrouwen, Vastleggen & Vasthouden en Volgen & Vieren;
- format Eindrapportage

Bar en Diner

Eindrapportage

- Analyse en aanvullingen concept(en);
- Eindgesprek en het aanreiken van handvatten;
- Eindverslag.

Certificaat

- Uitreiken van het post HBO certificaat.

De 20 V(aardigheden)kracht van de nieuwe receptioniste

Vak & Verstand

Facility management & Kennis van inhoud, processen, relatie, etc.

Voorbereiden & Verdiepen

Focus op één proces & Focus op klant, historie, nu

Vernieuwen & Vinden

Los-, anders- en omdenken & Zichtbaarheid, ikeapad, signalen

Verleiden & Verrassen

De kunst van het verleiden & De Magie van het Moment

Verplaatsen & Verlangen

Indenken en invoelen & Creëren en realiseren

Veroveren & Verbinden

Gelijkwaardigheid en fit & Gevoel en fit

Vertalen & Vriendschap

Van probleem naar kans & Hoofd en hart verbinden

Verantwoordelijkheid & Vertrouwen

Focus op Proces & Focus op relatie

Vastleggen & Vasthouden

Focus op volgende afspraak & Sales en Aftersales

Volgen & Vieren

Flow en fan & Fun en gevoel

BOEKENADVIES





Harry G. Selier

Als zeer ervaren trainer en coach gebruikt Harry Selier de afgelopen 22 jaar De Paardenspiegel om zijn deelnemers een echte ontmoeting te laten beleven. Zijn boek De Ontmoeting, Expeditie naar het Nieuwe Script was voor velen een doorbraak om de ontmoeting met zichzelf aan te gaan. Immers jezelf ontmoeten leer je niet op school en je doet het de hele dag!

De inkadering van zijn werk wordt ingegeven door de Logische Niveaus van Bateson & Dilts (NLP). Door Berthold Gunster en zijn Omdenken geïnspireerd, realiseerde hij met name in de Automotive sector trainingen in Om denken in Sales. Om dit inzicht te kaderen ontwikkelde hij de Praktische Niveaus.

In zijn trainingen heeft hem Eigenaarschap altijd geboeid. Het maakt de Mens uniek en bijzonder en geeft een extra dimensie aan ieders denken en doen. Hij gebruikt de Logische Niveaus en “zijn” Praktische Niveaus in een matrix om zo eigenaarschap te duiden, waardoor vele deelnemers hun eigen Magie van het Moment ervaren. Eigenaarschap heeft iedereen op zijn of haar manier. Het is elke keer weer een cadeau om te ervaren dat de deelnemer bewust wordt van zijn of haar unieke extra.

Het denkschrift moet worden doorbroken en ontwikkeld, het handelen moet scherp en attent worden en het persoonlijk leiderschap krachtig en kwetsbaar. Het zorgt ervoor dat de klanten weer fans worden.

In de inspirerende omgeving van het Landgoed Elspeet waar de natuur leidend is, maakt hij met zijn belevenistrainingen maximaal gebruik van de mogelijkheden: paardenspiegel, de prachtige bossen en verstrekkende heide, een goede keuken, outdoor opdrachten en een gezellig pub. Vanuit

Karakteracademy begeleidt hij organisaties en individuen om (weer) in beweging te komen. Het openbuigen van de oogkleppen en letterlijk de blikverbreding geeft nieuwe energie en kansen. Vanuit oprechte betrokkenheid en enthousiasme krijgt hij mensen in beweging.