

## **Praktisch en klantgericht communiceren op de werkvloer**

Wanneer medewerkers optimaal met elkaar samenwerken bevordert dat de kwaliteit van uw organisatie. Een optimale samenwerking is voor een groot deel afhankelijk van communicatie. In deze workshop staat communiceren in relatie tot samenwerken centraal. Wat is communiceren en hoe kan uw medewerker dat op een effectieve manier doen?

### **Leerdoel**

In de workshop leert de deelnemer basisvaardigheden om efficiënter en effectiever te communiceren. De deelnemer wordt zich bewust van zijn of haar eigen gedrag en dat van anderen. De deelnemers oefenen via rollenspellen met elkaar om te communiceren in verschillende situaties.

### **Doelgroep**

De workshop is voor alle medewerkers in uw organisatie met LBO/MBO niveau.

### **De workshop**

De workshop bestaat uit twee dagdelen van drie uur. De inhoud wordt op een praktische en actieve wijze gepresenteerd. Dit betekent dat de deelnemers vooral actief deelnemen door veel oefeningen en rollenspellen.

De volgende onderwerpen worden behandeld:

- communicatie: definitie, voorwaarden en valkuilen;
- basisvaardigheden communicatie: luisteren, vragen stellen, samenvatten;
- non-verbaal communiceren;
- feedback geven en ontvangen;
- interne klantgerichtheid