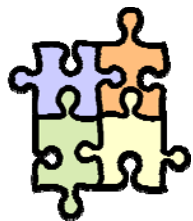




Problemen oplossen

Creëren van mentaliteit en geschikte omgeving

Deel 2



Attitude wijzigen
Excellente dienstverlening

Test jezelf

- Er is weinig interesse om problem solving toe te passen
- Dienstverlening aan de klanten laat te wensen over
- Behoort niet tot de prioriteiten van de leidinggevenden
- Inspanningen ervoor worden niet beloond of gewaardeerd
- Sommige medewerkers zetten zich niet in
- Er is geen teamgeest aanwezig
- Klanten doen moeilijk en zijn te veeleisend
- Weten niet dit in het dagelijks werk te integreren



Indien je één of meerdere situaties herkenbaar zijn, dan kan je met deze opleiding je voordeel doen!



Vragen

1. Hoe komt het toch dat er zoveel problemen zijn ?
2. Hoe komt het dat de medewerkers zich niet bekommeren om fouten ?
3. Hoe komt het dat we in een situatie van brandjes blussen terechtkomen ?
4. Hoe komt het dat we geen tijd hebben om problemen op te lossen ?
5. Hoe komt het dat leidinggevenden zo weinig interesse hebben voor en tijd maken voor Problem Solving Methode ?

Een antwoord op deze vragen krijg je in deze opleiding



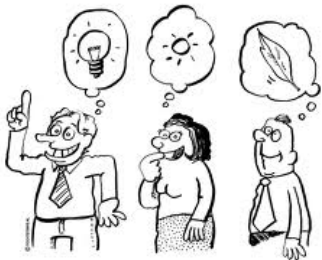
Voordelen

- Veranderen van mentaliteit
- Inzicht in de origine van de chronisch problemen + oplossingen hiervoor
- Betere kwaliteit voor producten en dienstverlening voor klanten
- Hogere motivatie medewerkers
- Betere dienstverlening naar klanten

Programma

Opleiding wordt gegeven **aan de hand van concrete en actuele problemen van de deelnemers**

- Uiteenzetting van de PRIMA-methode
- PRIMA-oefening : Problemen oplossen
Deel 1 - Inventaris symptomen (individueel)
Bespreking van de symptomen (in subgroepen)
Concrete voorbeelden van de deelnemers bespreken en analyseren
- Achtergrondinformatie en verklaring van aanwezig zijn en/of gebrekkige dienstverlening aan klanten
- Deel 2 – Remedies, **oplossingen** en opstellen van actieplannen
- Logische verbanden tussen dienstverlening enerzijds en resultaten anderzijds
- Impact en rol van leiderschap
- Relatie met dashboard leidinggevende



Toepassingen

Deze methode pas je toe om problemen die te maken hebben met

- Verstandhouding tussen medewerkers en/of chefs
- Dienstverlening naar klanten verbeteren
- Klantgerichtheid en teamgeest ontwikkelen
- Proactief en preventief handelen
- Klantgerichtheid toepassen op het beheer van werkprocessen
- ...



PRIMA

De gebruikte methode, **PRIMA** : **P**erformances and **R**esults are **I**nfluenced by **M**entality and **A**ttitudes, laat je toe om de mentaliteit en oplossingsgerichtheid actief te ontwikkelen

Praktisch

Datum	Overeen te komen
Programma	1 dag + 2 dagen opvolging
Aantal	Max 15 deelnemers
Taal	Nederlands, Frans, Engels
Contact	Yves Van Nuland

Lesgever

Yves Van Nuland

Trainer – coach –
consultant, 20 jaar ervaring

Ex Quality Manager UCB
Chemicals

Directeur Comatech bvba

Licentiehouders Human Synergistics

