

interselling

**INFORMATIE
INTERSELLING TRAINING**



Interselling Training B.V.
Oeverkruid 13, postbus 400
4940 AK Raamsdonksveer

www.intersellingtraining.nl
+31 0162 51 55 55
E training@intersellingtraining.nl

interselling

Interselling Training

Dit is de brochure van Interselling Training. Heel graag stellen wij ons als trainers én als trainingsorganisatie aan u voor.

Als dit voor u de eerste kennismaking is, dan krijgt u vanzelfsprekend het advies om ook eens persoonlijk met ons kennis te maken. Wij brengen graag een bezoek bij u op kantoor en u bent meer dan welkom bij ons.

De informatie in deze brochure is verdeeld over de volgende drie speerpunten:

- Maatwerktrainingen Vanaf pagina **3**
- Open trainingen Vanaf pagina **7**
- E-training / digitale trainingen Vanaf pagina **9**
- Young Diversity Program Vanaf pagina **16**

Interselling Training ondersteunt mensen en organisaties **inmiddels 30 jaar** op het gebied van individuele (open) en maatwerktrainingen. Toonaangevend en met steeds weer nieuwe trainingsconcepten, zodat u trainingen kunt verwachten die praktisch en effectief zijn.

De mate waarin het geleerde in de praktijk wordt gebracht, bepaalt het succes van een training. Daarom onderscheidt Interselling Training zich door een praktijkgerichte aanpak. Zelfs een open training wordt praktijkgericht door een afstemming met de opdrachtgever en met de deelnemer ter voorbereiding op de training. Het oefenen en uitvoeren van praktijksimulaties kenmerken de training. Hierdoor kan de deelnemer het geleerde direct na de training in de praktijk toepassen.

Interselling Training is een **zustermaatschappij van Bizzkit b.v.**

Direct uit de praktijk

Alle trainers zijn afkomstig uit de praktijk. Zij hebben zowel commerciële als managementervaring. Dat biedt u, samen met hun branchespecialisatie, de zekerheid dat tijdens de training de vertaalslag maximaal naar uw deelnemers wordt gemaakt. Dit zorgt voor een hoog rendement van uw investering.

De 10 stappen binnen MAATWERKTRAININGEN

Een maatwerktraining is geheel toegespitst op de eigen situatie en biedt het optimale rendement voor het behalen van uw afdelings- en / of bedrijfsdoelstelling. In samenwerking met u als opdrachtgever werken wij op praktijkgerichte wijze aan het bereiken van het door u en / of leidinggevende én medewerker gewenste vaardigheidsniveau. In zowel de voorbereidingsfase als de nazorgfase wordt zorgvuldig met de opdrachtgever in kaart gebracht op welke wijze het rendement van de training zich maximaal laat vertalen in daadwerkelijke gedragsverandering op de werkplek.

Stap 1. Praktijkoriëntatie

Via een 'praktijkoriëntatie' wordt inzicht verkregen in de werksituatie, de werkzaamheden en het kennis- en vaardigheidsniveau van de deelnemers. Een praktijkoriëntatie kan bestaan uit het (door de trainer):

- voeren van intakegesprekken met deelnemers en / of leidinggevendenden;
- bijwonen van verkoopgesprekken;
- meeluisteren met telefoongesprekken en / of analyseren van bandopnamen.

Stap 2. Introductie met vragenlijst

Volgens afspraak met de opdrachtgever wordt aan de deelnemers een introductiebrief met een beknopte vragenlijst gestuurd. Door deze werkwijze krijgen de deelnemers, binnen de trainingsdoelstelling, inspraak in het trainingsprogramma, wat bijdraagt aan het acceptatieniveau voorafgaand aan de training. Hiernaast geeft het inzicht in de verwachtingen van de deelnemers ten aanzien van het trainingsprogramma.

Stap 3. Toets (intern) op oorspronkelijke doelstelling

Nadat alle voorbereidingen hebben plaatsgevonden, toetst de trainer of de oorspronkelijke trainingsdoelstelling, zoals is overeengekomen met de opdrachtgever, haalbaar is.

Stap 4. Externe afstemming met de opdrachtgever

Als de voorbereidingen aanleiding geven tot enige aanpassing van de oorspronkelijke trainingsdoelstelling of de oorspronkelijke trainingsopzet, wordt dit afgestemd met de opdrachtgever. De noodzakelijke wijzigingen worden met de opdrachtgever besproken.

Stap 5. Opstellen van het programma en samenstellen trainingsmateriaal

Op basis van alle voorbereidingen en de doelstellingen van de opdrachtgever wordt ten behoeve van de training een programma opgesteld. Het bijbehorende trainingsmateriaal wordt samengesteld uit:

- syllabusmateriaal;
- praktijksimulaties (voor alle trainingen geldt dat praktijksimulaties in overleg met de opdrachtgever worden ontwikkeld);
- evaluatiecriteria behorende bij de praktijksimulatie;
- tailormade materiaal;
- oefeningen en tests;
- films;
- evaluatieformulieren.

Stap 6. Uitnodiging met programma

Volgens afspraak met de opdrachtgever wordt aan de deelnemers een uitnodiging met het programma gestuurd. Dit gebeurt circa één week voorafgaand aan de training.

Stap 7. Uitvoering van de training

Afhankelijk van de trainingsdoelstelling en doelgroep wordt het aantal trainingsdagen vastgesteld en besproken met de opdrachtgever. De training wordt bij voorkeur georganiseerd in een externe locatie, zodat de deelnemers zich optimaal kunnen concentreren op de training. Dit heeft een versterkend effect op het rendement van de training.

De trainingen zijn opgebouwd uit circa 70% praktijk (oefenen) en 30% cognitie. Het werken met praktijksimulaties staat centraal in de trainingen, zodat de deelnemers hetgeen ze vandaag leren, morgen toepassen in de praktijk. Deze werkwijze waarborgt het voorgestane maatwerkarakter enerzijds en de kwaliteit van de uitvoering anderzijds.

Stap 8. Nazorg; de trainer in het werkveld of op de werkplek

Na afloop van de laatste trainingsdag zal de trainer één of meerdere medewerkers coachen tijdens de uitvoering van zijn of haar werkzaamheden. De trainer krijgt inzichtelijk op welke wijze de medewerkers de vaardigheden, die zijn verworven tijdens de training, toepassen in de praktijk. Dit geeft een extra impuls aan het rendement van de training en zal leiden tot adviezen voor transferbevordering. De bevindingen en adviezen worden tijdens de voortgangsevaluatie teruggekoppeld aan de opdrachtgever.

Stap 9. Evaluatie van de training

De deelnemers vullen na afloop van de training een evaluatieformulier in, waarvan de opdrachtgever een rapportage ontvangt. Tevens wordt er een evaluatieafspraken ingepland met de opdrachtgever, waarbij tevens de ervaringen van de trainer(s) worden teruggekoppeld. Er wordt besproken of de vooraf bepaalde doelstelling is behaald en er worden tips en ideeën besproken om het geleerde daadwerkelijk toe te passen.

- De doelstelling en het programma.
- De inhoud.
- De didactische werkvormen.

Stap 10. Terugblik

Ongeveer zes weken na afloop van de laatste trainingsdag ontvangen de deelnemers middels een brief een terugblik op de training. Op deze manier worden zij ook ná de training gestimuleerd om hun persoonlijke prestaties én de kwaliteit van hun werk te verbeteren. Naast de terugblik ontvangen de deelnemers een getuigschrift als bewijs van deelname aan de training.

Werkwijze in OPEN TRAININGEN

Naast maatwerktrainingen bieden wij ook open programma's voor individuele trainingsbehoeften. Voorafgaand aan de training neemt de trainer contact op met de leidinggevende van de deelnemer om de specifieke aandachtspunten van de deelnemer te bespreken. Deze worden meegenomen in de training. Desgewenst vindt er aansluitend nog een persoonlijke intake plaats.

De deelnemer ontvangt een vragenlijst waarop onder andere de persoonlijke doelstellingen van de deelnemer kunnen worden ingevuld. Zo is de trainer op de hoogte van de werkomstandigheden en leerdoelen van de deelnemer.

Door deze werkwijze is de trainer bekend met de visie van de opdrachtgever, de wensen van de leidinggevende én de leerpunten van de deelnemer.

Praktijksimulaties

Naast de vereiste theorie, worden veel praktijkvoorbeelden gegeven, cases behandeld en gaan de deelnemers zich individueel of in subgroepen voorbereiden op een praktijksimulatie (rollenspel). Hierdoor wordt iedere deelnemer actief betrokken bij de training. De praktijksimulaties worden opgenomen op band en hierna onder leiding van de trainer samen met de groep geëvalueerd en voorzien van complimenten en adviezen.

Persoonlijk Actie- en Ideeënplan®

De deelnemers vermelden individueel op hun Persoonlijk Actie- en Ideeënplan welke vaardigheden zij nog moeten verbeteren, hoe zij dat willen realiseren en wanneer zij dat bereikt willen hebben. Zo hebben de deelnemers en de opdrachtgevers ook ná de training een extra handvat en stimulans om het geleerde in de praktijk te realiseren.

Postcall

Na afloop van de training kan de opdrachtgever en / of leidinggevende van de deelnemer rekenen op een telefonische terugkoppeling van de trainer.

Terugblik

Ongeveer zes weken na afloop van de laatste trainingsdag ontvangen de deelnemers middels een brief een terugblik op de training. Op deze manier worden zij ook ná de training gestimuleerd om hun persoonlijke prestaties én de kwaliteit van hun werk te verbeteren. Naast de terugblik ontvangen de deelnemers een getuigschrift als bewijs van deelname aan de training.

Groepsgrootte

Om onze trainingen voor alle deelnemers succesvol te laten zijn, is het minimum aantal deelnemers gesteld op vier en het maximum op 12 deelnemers.

Effect gegarandeerd

Dat kwaliteit bij ons voorop staat blijkt uit onze ISO-9001: 2000-certificering en de NVO2. Uit onze Cedeo-erkenning blijkt dat wij al jaren prima in staat zijn onze klanten maximaal van dienst te zijn.

Meer en actuele informatie vindt u op www.intersellingtraining.nl.

interselling

E-TRAINING / DIGITALE TRAININGEN

Deze digitale trainingsvorm wordt hieronder toegelicht.

Dit is een door Bizzkit training ontwikkelde, door ons onlangs in licentie verkegen, methodiek.



Interselling Training biedt naast 'classroom' trainingen ook methodieken voor **telefoontrainingen en e-mail trainingen** met als doel deze, zover mogelijk, te digitaliseren. De overall doelstelling is om organisaties te bewegen om te durven werken met deze methodieken. Wij zien het (online) volgen van medewerkers als één van de belangrijkste succesfactoren voor het behalen van organisatiedoelen.

Allereerst introduceren wij de '**Digitale Telefoontraining®**'. Voor de ontwikkeling van **telefonische (communicatieve en commerciële) vaardigheden** hebben wij deze **E-Training** methodiek ontwikkeld.

De aanleiding om telefoontrainingen door te ontwikkelen is om deze te laten aansluiten bij het huidige tijdsbeeld (wij noemen het: aansluiting vinden bij de 'google-generatie') én om er voor te zorgen dat het ontwikkelen van deze vaardigheden zich voor zowel de korte als de lange termijn wortelt in organisaties. Hierbij kunt u denken aan **helpdesks, salesteams en klantenservice afdelingen**.

Het **digitaal trainen** is de combinatie tussen klassikaal trainen en E-learning en richt zich op het zo veel mogelijk virtueel, praktijkgericht, op afstand coachen. Wij bieden een innovatief instrument dat past bij een leeromgeving anno 2008. Medewerkers worden niet onderbroken bij hun werkzaamheden en krijgen direct digitaal feedback op hun praktijk gesprekken.

De **doelstellingen** van het digitaal trainen zijn:

- Het inzichtelijk maken van het vaardigheidsniveau per individu en per team. Het meten van de toepassing van telefonische vaardigheden.
- Het continu coachen en volgen van ontwikkeling door digitale feedbackrapportages, op de persoon gericht digitaal studiemateriaal, casuïstiek en toetsen.
- Dat de training plaats- én tijdsafhankelijk gemaakt wordt met een zo laag mogelijke trainingsbelasting als doel.

Waarom Digitale Telefoontraining®?

Omdat deze trainingsstijl ten opzichte van de traditionele methodiek als 'classroom learning', een significant hoger rendement oplevert voor management én medewerker en bovendien volledig maatwerk biedt. De manager kan hiermee een reële inschatting maken van de invloed van het vaardigheidsniveau op de te behalen doelstellingen. Dit biedt mogelijkheden om effectiever te sturen op middelen en doelen.

De stapelbare modules van Digitale Telefoontraining®:

- Meting en rapportage.
- Thematraining.
- Virtuele training / coaching.
- Gespreksanalyses.
- Coaching.
- Management coaching.

Het leermodel dat dient als basis voor het digitaal trainen vindt u op de volgende pagina.

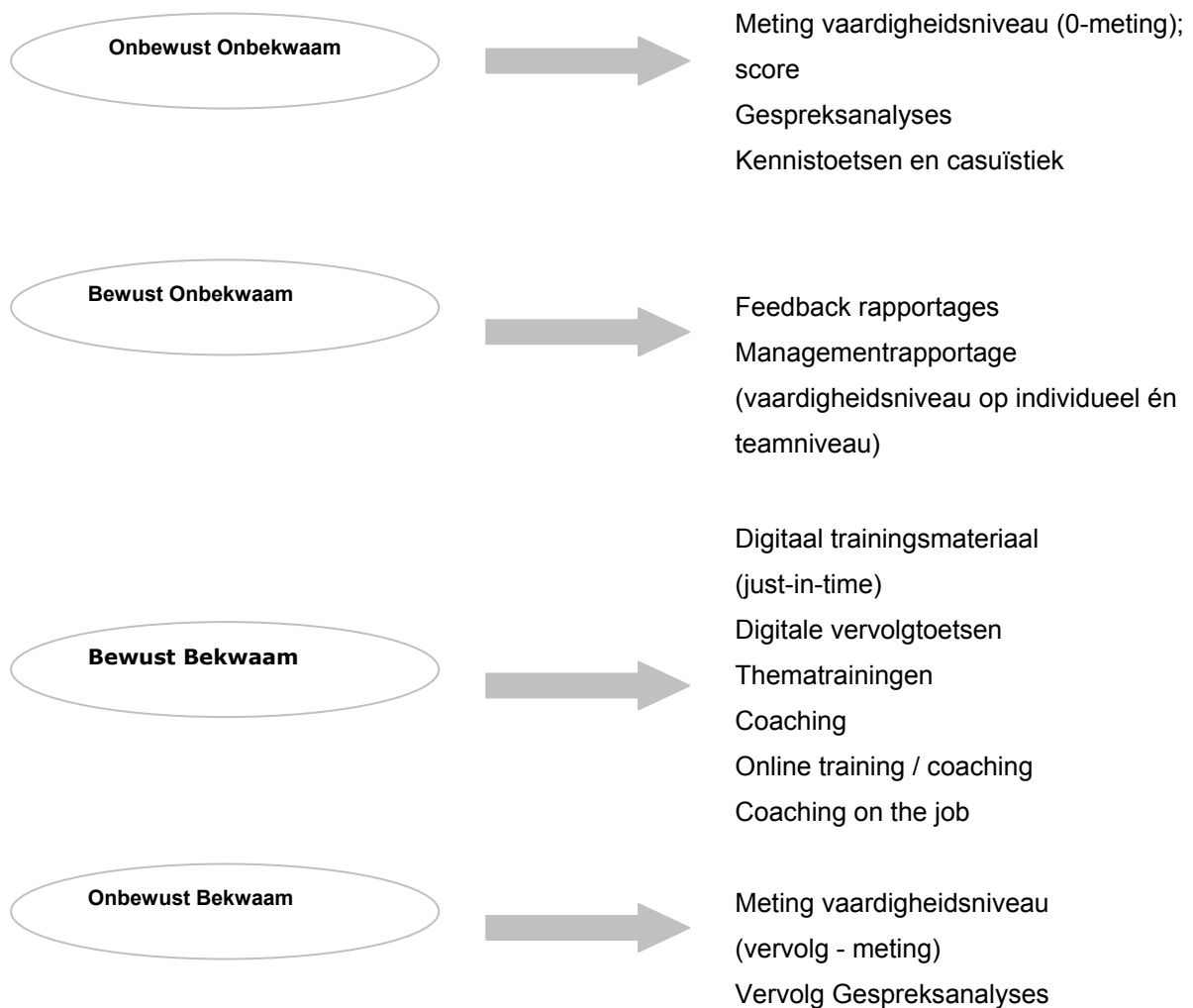
Digitale Telefoontraining® door Interselling Training



De leerstadia van Maslow

t.o.v.

Digitale Telefoontraining®



De competentie; wanneer is iemand succesvol in zijn functie?

De bijdrage van Digitale Telefoontraining®

Digitaal trainen ondersteunt en traint zowel de medewerkers als het management en coaches binnen de deelgebieden: kennis, vaardigheden én motivatie.



interselling

De voordelen

- Continuïteit in ontwikkeling van vaardigheden.
- Inzicht in vaardigheidsniveau van het individu én team.
- Trainingsbelasting kan omlaag; leeromgeving naar de medewerker brengen.
- 95% praktijk.
- Aansluiting middels deze methodiek op de 'Google- generatie' door:
De mix van leerinterventies binnen een digitale omgeving (blended learning).
- Overname van coachingsvoorbereiding door Interselling Training.
- De investering voor u als opdrachtgever is significant lager én het resultaat hoger.





Digitale e-mailtraining

Ook hiervoor geldt dat we streven naar een zo hoog mogelijk kwaliteitsniveau, ook voor de lange termijn. De doelstelling is om medewerkers een uniforme stijl te leren en ervoor zorg te dragen dat zij iedere e-mail een zakelijk, klantgericht en professioneel karakter kunnen geven.

De stappen die worden gezet bij de e-mailtraining zijn:

1. Een kwaliteitsmeting van het huidige e-mail verkeer naar klanten / relaties / prospects en collega's. Deze kwaliteitsmeting vindt plaats op:
 - a. E-mail etiquette;
aanhef, opening, opbouw, alinea indeling, toonzetting, wordt de vraag-achter-de-vraag beantwoord, vanuit de beleving van de klant communiceren.
 - b. Stijl;
de communicatiestijl welke wordt gehanteerd.
 - c. Doelstelling;
 - d. Is de e-mail informatief of commercieel bedoeld en wordt de doelstelling bereikt?
2. De medewerkers ontvangen een (digitale) handleiding op professionele, klantgerichte, overtuigende en uniforme e-mail correspondentie.
3. Optie: e-mail training voor het hanteren van de juiste stijl, afgestemd op bedrijfspolicy. Deze kan afhankelijk wordt gesteld van de uitkomsten van de nulmeting.
4. Vervolg kwaliteitsmetingen.

interselling

Samengevat: de voordelen van Digitaal Trainen

- Inzichtelijk en meetbaar maken van het vaardigheidsniveau.
- Continue coaching op ontwikkeling van vaardigheden die in directe relatie staan tot de organisatiedoelstellingen.
- Lagere investering voor training in geld én tijd.
- Leeromgeving brengen naar de medewerker in plaats van andersom.
- Just-in-time leren, in plaats van just-in-case; het is 100% gericht op het individu.
- Leeromgeving anno 2008 (en verder).





YoungDiversityProgram

PERSBERICHT

22 januari 2008

Doelgerichte trainingen voor 'allochtone' jongeren

Allochtone jongeren blijken commerciële talenten

RAAMSDONKSVEER – Het bedrijfsleven biedt jongeren ontwikkelingsmogelijkheden. Met het 'Young Diversity Program' (YDP) wil het (allochtone) jongeren die al enkele jaren in het arbeidsproces zitten, maar zich door te weinig opleiding niet verder kunnen ontwikkelen, klaarstomen voor een commerciële baan.

Interselling Training uit Raamsdonksveer dient met dit initiatief een dubbel doel. Enerzijds zal het jongeren, die op jonge leeftijd het nut van een degelijke opleiding nog niet inzagen, opnieuw op de rit zetten. Louis van Stralendorff: 'Jongeren kunnen de gevolgen van hun jeugdige beslissingen vaak niet overzien. Ze breken een studie af en blijven als gevolg daarvan voor de rest van hun leven aan de onderkant van de maatschappij hangen. Hierdoor blijven veel mooie commerciële talenten ongebruikt. Dat is ongelooflijk jammer voor deze jongeren, die nog wel degelijk hun dromen hebben, maar ook voor het bedrijfsleven dat zit te springen om goede commerciële krachten'. Met het speciaal voor dit doel ontwikkelde Young Diversity Program wil Interselling Training anticiperen op het huidige en toekomstige tekort aan commerciële krachten binnen diverse sectoren van de Nederlandse arbeidsmarkt.

Win-Win

Anderzijds is het YDP-initiatief, ondanks de bovenstaande Maatschappelijk Verantwoorde doelstelling, een commercieel programma. Het initiatief drijft op de investeringen die het bedrijfsleven wil doen om aan jonge goedopgeleide commerciële krachten te komen. De financiële slagkracht is op geen enkele manier afhankelijk van overheidssubsidies. Wel is er sprake van een win-win situatie voor jongeren, bedrijfsleven en lokale en landelijke overheden.

Van Stralendorff: 'We bieden jongeren de kans om een inhaalslag te maken. Het YDP leert hen veel op marketinggebied, maar er is ook ruime aandacht voor attitude, motivatie, presentatie, overtuigingskracht, slagkracht en meer. Daar verwachten we ook iets voor terug. De jongeren zullen hun motivatie moeten bewijzen. Afspraken zijn afspraken. Maar na afloop zijn ze 100% verzekerd van een commerciële baan met vooruitzichten. Vóór de start van het YDP-programma hebben we veel gesprekken gevoerd met grote bedrijven zoals UPC, Delta Lloyd, Siematic Nederland en Monsterboard. Deze geven unaniem aan dat zij voor deze jongeren kansen zien'.

Het programma

Het YDP richt zich vooral op werkende jongeren van 21 tot 30 jaar. Mo Kassem, mede-initiatiefnemer: 'Deze werkende jongeren hebben zich al enkele keren gerealiseerd dat zij verder zouden willen groeien, maar dat het hen nu aan mogelijkheden ontbreekt. We zijn daardoor dus niet op zoek naar schoolverlaters'.

Om in aanmerking te komen voor het YDP is opleiding niet bepalend. Het gaat om de kwaliteiten die mensen hebben. Middels een competentietest worden de commerciële competenties van de betrokkenen getoetst. Hebben zij deze test met goed gevolg afgelegd, dan volgen zij, zonder dat zij zelf een financiële bijdrage hoeven te doen, gedurende drie maanden twee dagen per week de training van Interselling Training. Dit bureau is al dertig jaar gespecialiseerd in het trainen en coachen op commerciële vaardigheden. Vanaf dag één van de training krijgen de jongeren per groep een coach, die hen negen maanden begeleidt. Eerst drie maanden gedurende de training en vervolgens zes maanden op de nieuwe baan, waarbij zij één keer per maand terugkomen voor een feedback meeting.

Het YDP-initiatief wordt ondersteund door Forum, het landelijk expertise centrum voor multiculturele ontwikkeling. De ondernemers Mo Kassem en Louis van Stralendorff nemen de taak op zich om werkgevers en 'allochtone' jongeren, die straks zijn uitgegroeid tot volleerde verkopers, bij elkaar te brengen.

Noot voor de redactie:

Voor nadere toelichting kunt u contact opnemen met:

Louis van Stralendorff
op telefoonnummer 06- 430 868 97 of 0162- 51 55 55
e-mailadres Louis.vanstralendorff@intersellingtraining.nl

Mo Kassem op telefoonnummer 06- 537 062 66
e-mailadres Mo.kassem@intersellingtraining.nl