



SEGMENT

Dé opleidingspartner voor een sterke overheid

Werken bij het KCC

Werken bij het KCC (klantcontactcentrum) betekent dat je dagelijks inwoners helpt met uiteenlopende vragen - jij bent het visitekaartje van de organisatie.

Omdat wetten, systemen en dienstverlening voortdurend veranderen, is het belangrijk om jezelf te blijven ontwikkelen. Zo blijf je goed geïnformeerd, klantgericht en professioneel in elk gesprek. Leren en groeien zorgt ervoor dat jij met vertrouwen de juiste antwoorden kunt geven.



Training KCC - Omgaan met emotie en agressie

Agressief gedrag de-escaleren

Als KCC-medewerker heb je helaas steeds vaker te maken met klanten die agressief gedrag vertonen, zowel verbaal als fysiek. In deze training 'Omgaan met emotie en agressie' leer je wat jij kunt doen om de situatie te de-escaleren.

In onze trainingen gaan we uit van het principe 'leren in de praktijk', wij sluiten dus nauw aan bij jouw praktijksituatie. Als je veel telefonisch contact hebt met klanten, leren we je hoe je zonder non-verbale communicatie toch de situatie naar je hand kunt zetten. Heb je te maken met klanten aan bijvoorbeeld de balie of in gesprekskamers, dan passen we de oefeningen daarop aan.

Voorafgaand aan de training vragen we praktijksituaties op door middel van een kort intakeformulier. Door middel van deze realistische werksituaties toe te passen in de training, wordt het voor jou makkelijker om het geleerde toe te passen in de dagelijkse werkpraktijk. Wij maken gebruik van acteurs om zo realistisch mogelijk te oefenen.



Na afloop:

- ✓ Kun je omgaan met emotionele klanten en met je eigen emotie die dit gedrag teweegbrengt
- ✓ Je kunt actief sturen in gesprekken met emotionele, verwijtende en agressieve klanten
- ✓ Je leert de leiding over het gesprek te houden of terug te krijgen
- ✓ Je kunt simpel en overtuigend bepaalde zaken uitleggen
- ✓ Je krijgt inzicht in je eigen manier van communiceren en wat de invloed hiervan is op de emotionele klant

✓ Na afronding krijg je een bewijs van deelname



✓ Cedeo gecertificeerd



Leren van gedreven vak-experts

Onder begeleiding van ervaren docenten uit het gemeentelijke werkveld en publieke domein:



Rob van Meurs

Wil je meer weten over onze cursus *omgaan met emotie en agressie*?
Lees hier meer of neem contact met ons op met onze opleidingsadviseur!

InHuis

Deze training is beschikbaar als maatwerktraject inhuis voor je hele team. Wij denken hierin graag mee over een programma dat aansluit bij jullie praktijk: omgaan met telefonische agressie, omgaan met fysieke agressie, omgaan met eigen veiligheid en emotie. Neem contact met ons op en we maken het programma voor jou op maat.

Training Engels voor het KCC

In gesprek met Engelstalige inwoners

Medewerkers van het KCC zijn het visitekaartje van de organisatie: zij zijn vaak het eerste aanspreekpunt voor burgers, bedrijven en instanties. Een goede eerste indruk begint bij duidelijk en vriendelijk contact - ook in het Engels.

In deze training leren medewerkers hoe ze telefoongesprekken, en baliecontacten met Engelstalige inwoners professioneel en klantgericht kunnen voeren. De nadruk ligt op praktisch taalgebruik en zelfvertrouwen in alledaagse situaties:

- Veelgebruikte woorden en zinnen voor het KCC
 - Aan de hand van een spelvorm met woordkaarten om kernbegrippen te leren
 - Mindmaps maken van kernwoorden die nodig zijn in een gesprek bij de gemeentelijke dienstverlening. Deelnemers brengen zelf praktijksituaties in.
 - Laagdrempelig oefenen met gesprekken op basis van de kernwoorden uit de mindmap
- Praktische gesprekoefeningen voor telefoon en balie
 - De deelnemers leren hoe ze een gesprek over een nieuw thema kunnen voorbereiden
- Klantgericht en vriendelijk communiceren



Doelgroep

Balie medewerker, KCC medewerkers en/of trainees die zich de nodige gesprekstechnieken in de Engelse taal eigen willen maken.

Na afloop

- ✓ Kun je een vraaggesprek houden, informatie geven, beleefdheidsuitingen toepassen, afspraken maken en tijden doorgeven. Je kunt compenserende strategieën toepassen om informatie over te brengen
- ✓ Je weet efficiënt gebruik te maken van online vertaalmachines op internet. Je weet waar je ondersteuning en oefenmateriaal voor grammatica kunt vinden.

✓ Na afronding krijg je een bewijs van deelname



✓ Cedeo gecertificeerd



Leren van gedreven vak-experts

Onder begeleiding van ervaren docenten uit het gemeentelijke werkveld en publieke domein:



Jackie Davis
Trainer Engels voor
baliemedewerkers, BOA's en
bestuurders

Wil je meer weten over de cursus *Engels voor KCC*? Deze is speciaal ontwikkeld voor KCC medewerkers. Lees hier meer!

InHuis

Wij verzorgen deze training als maatwerktraject in huis. Hierbij stemmen wij de inhoud af op de eigen organisatie, systemen en veel voorkomende klantvragen. Zo kan iedere KCC medewerker met vertrouwen, duidelijkheid en klantvriendelijkheid communiceren in het Engels.



Training KCC - basisproducten Burgerzaken & gesprekstechnieken

Effectief contact begint bij een goed gesprek

Ontdek onze training KCC - basisproducten Burgerzaken & gesprekstechnieken, waarbij je als KCC medewerker de kernproducten van Burgerzaken leert kennen én je jezelf ontwikkelt in gesprekstechnieken voor de balie en telefoon. Effectief contact begint bij een goed gesprek!

In de training laten we je op een interactieve manier kennismaken met de basisproducten Burgerzaken die je tegenkomt in je werk bij het KCC. Je leert deze producten (her)kennen, weet waarvoor ze dienen en je begrijpt de onderlinge samenhang, waar je beter begrijpt wat er wordt bedoeld en je hierop effectief kunt doorvragen.

Een ander belangrijk onderdeel van deze training is het bieden van de benodigde handvatten voor gesprekstechnieken aan de balie en aan de telefoon. Het zijn interactieve lesdagen waarin veel aandacht wordt gegeven aan praktijksituaties.



Doelgroep

KCC medewerkers, startende medewerkers Burgerzaken of trainees zonder of met beperkt voorkennis van Burgerzaken of KCC, die kennis willen maken met de basisproducten binnen dit werkveld en zich de nodige gesprekstechnieken eigen willen maken.

Na afloop

- ✓ (Her)ken je de producten, weet je waarvoor ze dienen en weet je hoe je er (professioneel) over communiceert en mee werkt
- ✓ Heb je de benodigde vaardigheden en kennis opgedaan om met het geleerde aan de slag te gaan in de praktijk
- ✓ Ken je de nodige gesprekstechnieken aan de balie en/of aan de telefoon

✓ Na afronding krijg je een bewijs van deelname



✓ Cedeo gecertificeerd



Leren van gedreven vak-experts

Onder begeleiding van ervaren docenten uit het gemeentelijke werkveld en publieke domein:



Nukhet Parlamis
Supervisor KCC



Pauline Hagen
Afdeling Burgerzaken

Wil je meer weten over de cursus *KCC - Basisproducten Burgerzaken en gesprekstechnieken*? Lees hier meer!

InHuis

Deze training is beschikbaar als Open Inschrijving - ideaal voor individuele medewerkers - én als maatwerktraject in huis, voor gemeenten of organisatie die de inhoud willen afstemmen op hun eigen processen, producten en klantcontacten.

Wij denken hierin graag mee over een programma dat aansluit bij jullie praktijk.

Training Gastvrij: ben jij dat ook?

Laat iedereen zich welkom voelen bij de gemeente

En leer welke rol jij daarin speelt! We weten allemaal hoe we zelf behandeld willen worden als we iets kopen of met een organisatie bellen. Maar behandelen wij anderen eigenlijk ook zo? In deze training word je bewust van het belang van een goede samenwerking met collega's, jouw interne klanten.

De training is interactief. Tijdens de trainingen zijn er veel opdrachten en oefeningen die afgewisseld worden met stukjes theorie. De voorbereidingsopdracht en de huiswerkopdracht worden gedaan vanuit het perspectief van jouw eigen gemeente.

In de middag van de tweede dag oefenen we met een trainingsacteur. De meerwaarde van een trainingsacteur is dat je de impact voelt van jouw gedrag op de ander. Je leert je gastvrije gedrag aan te scherpen, waardoor een ander zich welkom voelt.



Doelgroep

KCC medewerkers, leidinggevenden, de training is geschikt voor mensen met een verschillend opleidingsniveau. Bij deze training werken we graag met een heterogene groep, zodat ze van en met elkaar leren en om een gemeenschappelijk beeld van hospitality te creëren.

Na afloop

- ✓ Weet je hoe je ervoor kunt zorgen dat mensen zich welkom voelen en ben je bewust van jouw invloed daarop
- ✓ Beschik je over de handvatten om hospitality-vaardigheden praktisch toe te passen
- ✓ Ben je in staat om de inzichten te vertalen naar de eigen werkomgeving

✓ Na afronding krijg je een bewijs van deelname



✓ Cedeo gecertificeerd



Leren van gedreven vak-experts

Onder begeleiding van ervaren docenten uit het gemeentelijke werkveld en publieke domein:



Anneke Gros
Freelance trainer en traject- en intervisiebegeleider

Wil je meer weten over de cursus *Gastvrij: ben jij dat ook?* Lees hier meer of neem contact met ons op!

InHuis

Wij verzorgen deze training als maatwerktraject inhuis. Hierbij stemmen wij de inhoud af op de eigen organisatie, systemen en veel voorkomende klantvragen. Zo kan iedere (KCC) medewerker met klantvriendelijkheid communiceren en een welkom gevoel bieden aan de klant.



Praktijkgericht met direct effect

Al **30 jaar** draagt Segment bij aan een sterke overheid. Wij geloven dat die begint bij sterke professionals.

Wanneer professionals stevig staan in hun rol, versterken zij het vakmanschap binnen hun organisatie en dragen zij bij aan een professioneel openbaar bestuur. Daarom ontwikkelen wij trainingen en leertrajecten die direct toepasbaar zijn in de praktijk van het publieke domein.

Kenmerkend als je samenwerkt met ons:

Klein team, groots effect

Persoonlijke aandacht staat altijd centraal. We werken met korte lijnen en een vast contactpersoon.

Ontwikkeling die past bij de praktijk

Geen standaardoplossingen, maar trainingen die aansluiten op de dagelijkse praktijk en vraagstukken.

Het eerlijke verhaal

Wij doen wat we beloven en kiezen voor wat werkt in de praktijk. Niet voor wat het mooiste klinkt.

Gedreven vak-experts

Onze docenten staan midden in het publieke domein. Ze dagen deelnemers uit en koppelen theorie direct aan de praktijk.

Leren bij Segment

Bij Segment werken we met blended learning: een combinatie van online leren en klassikale bijeenkomsten. Deelnemers bereiden zich vooraf online voor met een artikel, kennisclip of korte e-learning. Tijdens de lesdag besteden we meer tijd aan verdieping. We bespreken praktijkvoorbeelden en wisselen ervaringen uit. Tussen de bijeenkomsten door passen deelnemers het geleerde toe in hun eigen praktijk en reflecteren ze daarop.

Onze docenten zijn nauw betrokken bij de praktijk van het openbaar bestuur. Zij brengen hun kennis en ervaring actief in tijdens de bijeenkomsten. Door de persoonlijke interactie en herkenbare casussen kunnen deelnemers van elkaar leren. En kunnen ze het direct vertalen naar hun eigen werk.

Met deze vorm van blended learning ontstaat een betrouwbaar en praktijkgericht leerproces dat deelnemers helpt om nieuwe kennis direct en met vertrouwen in hun werk toe te passen.

Samen verkennen wat past bij jouw organisatie?

Meer weten over de trainingen van Burgerzaken. Of zoek je een training of ontwikkeltraject voor jouw organisatie dat zich specifiek richt op jullie medewerkers? Dat kan!

Wij denken graag met je mee over een leeroplossing die echt aansluit bij jullie praktijk.



Contactpersoon

Willemien Zwanenburg
Opleidingsadviseur Burgerzaken

Tel: 033 43 45 080 | 06 57 69 45 17
E-mail: w.zwanenburg@segment.nl





SEGMENT

Dé opleidingspartner voor een sterke overheid