



NLP TRAININGEN

Overzicht NLP-trainingen

PROVOCATIEF

Overzicht prov. trainingen

MINDSONAR®

De denkstijtest

LEIDERSCHAP

& Teambuilding

INSTITUUT VOOR ECLECTISCHE PSYCHOLOGIE

Artikelen, posts, berichten

[Home](#) » [Artikelen, posts, berichten](#) » In g

In gesprek met de klant: maatwerktraining

Posted by: [Posting](#)

**Wat vond Menzis van de maatwerk training
Authentiek Presenteren met Speaking Circles®**

Onlangs is er opnieuw een groep zorgadviseurs van Menzis drie dagen getraind in "Authentiek Presenteren met Speaking Circles".

Athilde Whyte en Adriëne Bastiaansen, beiden teammanager bij Menzis, vertellen hierover 10 weken na de training.

Trainingsbehoefte

Wat maakte dat jullie wilden dat jullie teams getraind zouden worden in Authentiek Presenteren?

We vinden het contact met onze klanten belangrijk en wij weten dat er continu veel verandert in de zorg. We willen onze klanten hier goed over informeren en onze zorgadviseurs daarbij faciliteren. Jullie aanpak vanuit het contact sluit heel goed aan bij waar Menzis voor staat 'ieder mens is er één'.

Menzis onderscheidt zich van andere verzekeraars door de inzet van de zorgadviseurs. Zij zullen steeds meer zichtbaar worden via verschillende communicatiekanalen. Naast het telefonische contact en de email zullen ze ook gaan chatten en participeren op sociale fora.

Ook dat zijn presentaties. Hoe laat je jezelf zien, hoe ga je het gesprek aan, wat is je woordkeuze, etcetera. Daarnaast zijn er huisbezoeken door de mantelzorgmakelaars en groepspresentaties bijvoorbeeld voor mensen met een AWBZ-indicatie. Er wordt veel meer flexibiliteit van de zorgadviseurs gevraagd om via allerlei kanalen in communicatie/contact met de klant te zijn. Hoe doe je dat op een manier die klantgericht is en waar je jezelf zeker en prettig bij voelt?

Effecten van de training.

Wat is er nu anders dan voor de training?

Het geven van presentaties is nu geen punt meer. Als ik nu iemand benader om een presentatie te geven dan is het antwoord "ja hoor, dat ga ik graag doen"

Er is een drempel weggehaald.

Onze mensen voelen zich zekerder. Eerder moest je 3 weken van te voren de presentatie opsturen en nu kan dat een dag van tevoren, ze veranderen nog iets en gaan er staan. Dat komt natuurlijk ook doordat we na afloop van de training met een prachtige presentatie naar huis gingen.

Wat ik ook heel leuk vind is dat ze elkaar opzoeken, ze geven elkaar feedback en bewaken met elkaar dat de opening boeiend is met een persoonlijk verhaal, dat het niet teveel slides worden en dat er niet teveel op een slide staat.

Ze weten waar ze op moeten letten en dat is een gedeelde norm geworden.

25
FEB

0

Als ze nu presenteren zijn ze aanwezig en kijken heel bewust het publiek aan. Er is veel meer verbinding en contact met de toehoorders. Ze zijn zelf ontspannen en ze voeren de druk voor zichzelf ook niet meer zo op. De sfeer tijdens de presentatie is daardoor heel anders geworden, het is lossier voor alle aanwezigen.

In de samenwerking in het team heeft de training ook veel gedaan. De zorgadviseurs passen het geleerde ook in interne bijeenkomsten toe, bijvoorbeeld tijdens een werkoverleg of bij de dagstart op de afdeling. Het begrip presenteren is breder geworden, het is het afstemmen op de ander, intern en extern.

Wat merken de klanten ervan?

We hebben dit jaar al verschillende presentaties gegeven. Als we de klanttevredenheid op de evaluatieformulieren optellen dan blijkt dat de klanten bovengemiddeld positief zijn. Je krijgt bijna geen kritische opmerkingen meer van de klanten, het is vooral 'wow'.

Was het daarvoor niet ook zo?

Ja, daarvoor waren mensen ook enthousiast, we kregen ook altijd wel positieve reacties, maar ook aanmerkingen over de inhoud en de aanpak van de presentatie.

We hebben de vragenlijst kritischer gemaakt. Wat je nu hoort is dat mensen zich gezien voelen, "dat Menzis dit voor ons doet" en dat is heel mooi. Ze bevelen de informatiebijeenkomsten bij iedereen aan. Er lopen na de presentatie ambassadeurs van ons de deur uit.

Het gaat rondzingen. We krijgen nu ook spontane aanvragen om presentaties te geven. Hoe zit dat nou met dat de zorgverzekeraars in dat hele spel van de gezondheidszorg?

Het veld is enorm in beweging. En wij kunnen dat nu mooi op maat uitleggen, zo dat het passend is bij de doelgroep. Dat is dienstverlening en marketing in één.

Tot slot, hoe vonden jullie het zelf?

Het was zeer intensief maar niet vermoeiend, dat komt omdat de training inspirerend was.

Ik vind het een prima training die echt indruk op mij heeft gemaakt en die nog lang doorwerkt in mijn manier van presenteren.

Ik was al heel tevreden over de resultaten van deze training met eerdere groepen en het heeft ons opnieuw heel veel gebracht.

Koos Wolcken en Jennet Burghard