



TALENTONTWIKKELING VAN KLANTMANAGERS

Meetbaar coachen en trainen van klantmanagers en hun leidinggevenden

Sinds een aantal jaren drukken de uitgaven voor de Wet Werk en Bijstand (WWB) volledig op het eigen gemeentelijke budget. Naast het maatschappelijke belang om zo veel mogelijk mensen te re-integreren naar werk is ook het financiële belang om zo min mogelijk mensen in te laten stromen in de WWB groot. Klantmanagers spelen hierin een sleutelrol, zij ondersteunen de klant bij hun re-integratie naar werk.

Om de klantmanagers adequaat toe te rusten voor hun (deels) nieuwe taak hebben zij vaak verschillende trainingen en opleidingen gevolgd. Deze trainingen en opleidingen zijn over het algemeen gericht op kennis en minder op persoonlijke ontwikkeling en communicatie. In de praktijk blijkt dat klantmanagers en hun leidinggevenden ook behoefte hebben om zich verder te ontwikkelen op het gebied van communicatie en specifiek op de gespreksvoering met hun cliënten.

De eerste pilots met training & coaching van klantmanagers op het gebied van communicatie zijn afgerond en succesvol gebleken!

Wilt u meer resultaten halen uit de gesprekken van uw klantmanagers met hun cliënten?

Wilt u dat er meer WWB'ers uitstromen naar duurzame, reguliere arbeid?

Is de basisattitude van uw klantmanagers gericht op het zien van kansen en mogelijkheden of gericht op het opsporen van onrechtmatigheden?

Met welke overtuigingen gaat uw klantmanager in gesprek met zijn cliënten?

De Werkgids heeft de expertise om uw klantmanagers en hun leidinggevenden te trainen en coachen met als doel meer resultaat te halen uit de gesprekken met cliënten met als uiteindelijk resultaat: meer uitstroom en minder instroom in de WWB!

ONZE VISIE OP KLANTMANAGEMENT

- Voor iedereen die aanspraak wil doen op de WWB is er perspectief.
- De klantmanager is er verantwoordelijk voor dat elke cliënt op het juiste moment op de juiste plek komt c.q. het juiste traject krijgt.
- De klantmanager denkt in oplossingen in plaats van problemen.
- De klantmanager vindt balans tussen verantwoordelijkheid nemen en verantwoordelijkheid geven.

ONS AANBOD

UITGANGSPUNTEN

- De Werkgids sluit zo veel mogelijk aan bij de wensen van de gemeente en de klantmanagers. Het ontwikkeltraject is dus altijd een maatwerktraject.

DOELSTELLING

- Het inzichtelijk maken van de huidige en de gewenste situatie van uw klantmanagement
- Het verkrijgen van inzicht in de daarvoor benodigde competenties van uw klantmanagers en leidinggevendenden
- Reflecteren op eigen gedrag
- Inzicht krijgen in eigen communicatie en het effect daarvan op anderen
- Werken aan de concrete ontwikkelingspunten om tot groei in resultaat te komen

RESULTATEN

De training & coaching van Talentontwikkeling leidt tot een zichtbare verbetering van de competenties tussen de nul- en eindmeting

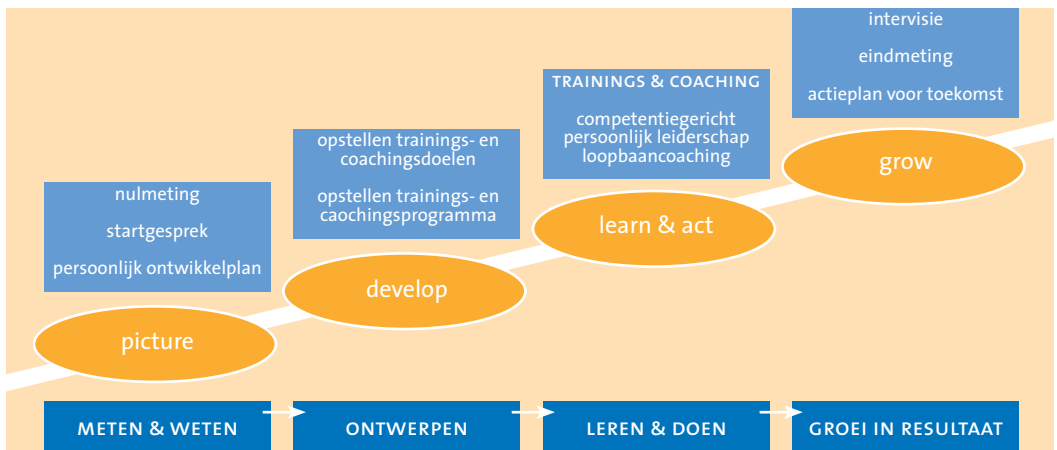
Het resultaat van Talentontwikkeling is verder dat uw klantmanager:

- weet in hoeverre zijn eigen profiel voldoet aan het verwachte (nieuwe) profiel van klantmanager in uw organisatie en wat zijn ontwikkelmogelijkheden zijn
- zijn persoonlijke talenten en inspiratiebronnen kent en weet hoe hij deze kan benutten
- de aspecten kent die van invloed zijn op het eigen effectief functioneren
- zijn eigen stijl van communicatie kent en het effect daarvan op anderen

Nevenresultaat kan zijn dat een klantmanager tot de conclusie komt dat zijn kwaliteiten en talenten in een andere functie beter tot zijn recht komen.

INHOUD

De inhoud van het ontwikkelprogramma wordt afgestemd op de situatie en behoefte van onze opdrachtgevers. Talent ontwikkelen bestaat uit de volgende stappen:



METEN & WETEN

- Vaststellen competentieprofiel klantmanagers
- Nulmeting met behulp van de Profilizer© P en O Tool
- Startgesprek
- Opstellen Persoonlijk Ontwikkel Plan

ONTWERPEN

Op basis van de nulmetingen wordt een plan van aanpak gemaakt, waarin de volgende issues aan bod kunnen komen:

- Persoonlijke en collectieve trainings- en coachingsdoelen
- Competentieontwikkeling
- Loopbaanontwikkeling
- Rol van het lijnmanagement
- Ondersteuning van het lijnmanagement

Het resultaat van de fase ontwerpen is een modulair en maatwerk training- en coachingsprogramma.

LEREN & DOEN

Training en Coaching, waarbij de volgende onderwerpen aan de orde kunnen komen:

- Competentieontwikkeling
- Persoonlijk leiderschap
- Communicatie: voorkeurstijlen, overtuigingen
- Omgaan met weerstand en gevoeligheden
- Diversiteit: omgaan met specifieke doelgroepen
- Werk: methodieken voor re-integratie
- Persoonlijke loopbaanvragen
- Coaching on the job in de spreekkamer
- Training en coaching van leidinggevenden

GROEI IN RESULTAAT

- Eindmeting met behulp van de Profilizer© P en O Tool
- Inbedding en borging van talentontwikkeling door middel van evaluatie en het opstellen van een actieplan voor de toekomst
- Intervisie

MEER WETEN?

Voor informatie kunt u contact opnemen met:

Rob van den Broek

06 - 205 458 90

robvandenbroek@dewerkgids.nl

Trudy Vendrig

06 - 142 767 32

trudyvendrig@dewerkgids.nl

Zie ook onze folder “Work First projecten, in toenemende mate zelf doen!”