



 FORUM Event

Opleidingsprogramma

2014-2015



FORUM Event



ESAP NV – FORUM Event

Kaatsspellaan 13 - B-1150 Brussel - Tel 32/2/771.43.13 - Fax 32/2/771.31.70 – GSM 32/479/53.66.43

E-mail : forum@esap.be - URL : <http://www.esap.be/>

BTW BE-0423.207.931 - RPR Brussel - IBAN BE72 3100 4180 0016 - BIC BBRUBEBB



Formule 'In-house'

- Opleiding "in het bedrijf" voor kleine groep (1 tot 3 deelnemers)
- De docent verplaatst zich naar de locatie van uw keuze:
-> geen problemen van verplaatsing en tijdswinst voor uw medewerkers
- Uren van de cursus aangepast aan de behoefte van de deelnemers:
zo weinig mogelijk impact op hun dagelijkse bezigheden
- Inhoud van de opleiding: 'standaard'
- De uitwisseling met de opleider kan de werkelijkheid van het bedrijf integreren
- Documentatie twee dagen voor de opleiding per mail doorgestuurd
- Attractieve prijs

Duur van elke opleiding: 1 dag (tenzij anders vermeld)

Prijs : 2 personen - 980 € (+21% BTW)

Derde persoon - 220 € (+21% BTW)

Meer dan 3 personen : ons contacteren

Deze prijs omvat de documentatie en de verplaatsing van de docent in België

Formule 'Op maat' in het bedrijf

- Inhoud : de beschreven opleiding kan worden aangepast volgens uw behoeften en op maat van uw situatie en verwachtingen. De docent zal contact met u opnemen voor een onderhoud waar u uw wensen voorlegt teneinde de inhoud op punt te stellen
- Aantal deelnemers : vanaf 2 deelnemers zonder het quotum van 10 deelnemers te overschrijden teneinde een goede interactiviteit te garanderen
- Plaats : in uw lokalen of andere locatie door u voorzien.

Duur van elke opleiding: 1 dag (tenzij anders vermeld)

Prijs : Groep van 2 tot 5 personen - 1700 € (+21% BTW)

Groep van 6 tot 10 personen - 1900 € (+21% BTW)

Bespaar 50% op uw investering via:

["KMO-porte-feuille"](#) (Vlaanderen)

of ["Een Opleiding Volgen"](#) (Brussels Hoofdstedelijk Gewest)

Contactpersoon: Marita Guilmot-Lennertz - forum@esap.be - Tel 02/771.43.13

Lijst van beschikbare opleiding per onderwerp

Kwaliteitsaudit

- Interne audits organiseren en uitvoeren - kwaliteitssystemen 2
- Creëer één enkel kwaliteitssysteem ISO 9001, ISO 14001 en ISO 180013
- Trainingsprogramma voor een milieuaudit4

De beste winst van uw personeel trekken

- Een positieve attitude voor een grotere doeltreffendheid!..... 6
- Verhoog uw leidinggevende capaciteit in uw bedrijf..... 8
- Een winnend team!..... 9
- Uw personeel succesvol motiveren!..... 10
- Hoe succesvol jaarlijkse evaluatie / functioneringsgesprekken voeren?.....11
- Effectieve vergaderingen.....12
- De occasionele trainer.....13

Bedrijfsstrategie & Beheerswerktuigen

- Basistechnieken voor projectbeheer..... 16
- Projectbeheer van IT-projecten..... 17
- Het opbouwen van dashboards die het succes van de strategie kunnen meten..... 18
- Financiën voor niet financiële kaderleden..... 19
- Bedrijfsstrategie: steun voor strategische besluitvorming 20
- Change management in het bedrijfsleven 21

Marketing en verkooptechnieken

- Onderhandelingstechnieken om uw verkoopresultaten te verbeteren!..... 23
- Onderhandelingstechnieken om uw aankopen te optimaliseren !..... 24
- Onderhandelingstechnieken voor uw internationale contracten!..... 26
- Stel uw onderneming beter voor om uw commerciële slagvaardigheid te versterken!..... 28

Persoonlijke ontwikkeling

- Self-coaching : een werktuig voor iedereen..... 31
- Tijdsbeheer en persoonlijke organisatie..... 33
- Problemen oplossen: simpel en praktisch.....34

Individuele taaltrainingen

- Concept..... 36
- Onze verschillende abonnementen.....37
- Algemene voorwaarden..... 38

Presentatie van onze trainers..... 39

Referenties..... 40

Verkoopsvoorwaarden..... 43



FORUM Event



Kwaliteitsaudit



FORUM Event

Interne audits organiseren en uitvoeren - kwaliteitssystemen

Beheerst de sleuteletappes van de kwaliteitsaudit om tot een betere organisatie van de onderneming bij te dragen

Bevinding

Interne kwaliteitsaudits (volgens ISO 9001) zijn een prachtige manier om de organisatie binnen een onderneming te verbeteren, op voorwaarde dat ze uitgevoerd worden op een constructieve manier, door goed opgeleide en gemotiveerde auditoren. Al te vaak moeten we echter constateren dat dit in praktijk niet zo is: auditrapporten hebben geen inhoud of vermelden slechts enkele details, als ze al niet gewoon vermelden "geen opmerkingen". Het inzetten van weinig gemotiveerde auditoren, het uitvoeren van loutere procedureaudits, een gebrek aan inzicht in de hoofdprocessen... zijn slechts enkele van de valkuilen die moeten vermeden worden om deze situatie om te keren.

Vereisten voor een goede interne kwaliteitsaudit

- Een meer realistische benadering, door procesauditoren die mogelijkheden tot verbetering in de onderneming kunnen blootleggen
- Aandacht voor de te beheersen risico's
- Audits animeren door cases te bespreken met alle personen betrokken bij een proces
- Ontwikkeling van een dynamische tool voor het opstellen, verdelen en opvolgen van te nemen corrigerende maatregelen

Dit zijn het soort zaken waar men rekening mee moet houden om te verzekeren dat de interne audits een grotere bijdrage leveren tot het verbeteren van de organisatie in een onderneming.

Inhoud van de opleiding

1. **Interne audit van de processen**
 - Organisatorische audit en technische of operationele audit
 - Beslissing een audit uit te voeren, vastleggen van verantwoordelijkheden
 - Schema of voorstelling van de processen en de interactie ertussen
 - 4 peilers van procesbeheersing (documentatie, uitrusting, personeel en communicatie)
 - Analyse van de processen
 - Analyse van de risico's verbonden aan het proces
2. **Planning van interne audits**
 - Auditplan
 - Planning van audits
 - Selectie en opleiding van interne auditoren
3. **Vorbereiding van interne audits**
 - Soort vragen
 - Benadering vanuit de organisatie en vanuit het operationele of technische
 - Logica van een voorbereiding
 - Tips voor een eenvoudige voorbereiding
 - Voorbeeld van een auditvragenlijst
 - Casestudie
 - Keuze van de te behandelen situaties
 - Presentatie van de cases
4. **Uitvoeren van een interne audit**
 - Beheer van tijd en ruimtes
 - Deontologische en professionele regels van de auditor
 - Grafische voorstelling van een "bevraging"
 - Audits ter plaatse
 - Audits via casestudie
 - Debriefing
5. **Opstellen van de auditdocumentatie**
 - Interne-auditprocedure en -instructie
 - Niet-conformiteitsrapporten
 - Interne-auditrapporten
 - Samenvatting van de interne audits
 - De slotvergadering

Doelpubliek

Kaderleden en managers die in hun organisatie interne audits organiseren en die de doeltreffendheid en het nut ervan willen verbeteren.

Docent : Samuel Verheye of Gilbert Certijn of Darline Rabaut

Creëer één enkel kwaliteitssysteem ISO 9001, ISO 14001 en ISO 18001

Ontwikkeling van een gemeenschappelijke en consistente organisatorisch systeem voor de normen ISO 9001, ISO 14001 en ISO 18001!

Doelstelling van de opleiding

Vaak gebeurt het dat, na een ISO 9001 certificering, vele bedrijven ervoor kiezen, voor organisatorische redenen of uit noodzaak, om een milieu en veiligheid aanpak van het type ISO 14001 en ISO 18001 door te voeren. Met als gevolg dat er twee parallelle systemen ontstaan bovenop het bestaande. Daardoor ontstaan er drievoudige taakverdelingen resulterend in tijdsverlies, gebrek en efficiëntie et samenhang. Het is dan ook niet ongebruikelijk dat drie "Quality Managers", onafhankelijk van elkaar, incoherente initiatieven nemen voor dezelfde omgeving. Het doel van dit seminarie is om te onderzoeken hoe een gemeenschappelijk en consistent organisatorische systeem te ontwikkelen.

Inhoud van de opleiding

1. Breng alle ontwikkelingsprojecten samen zodat ze de organisatorische motor zijn voor een enkele verklaring: het ondernemingsproject
2. Ontwikkel een kader van de zakelijke organisatie: het in kaart brengen van alle processen
3. Het essentiële verschil tussen organisatorische processen en technische procedures
4. De gemeenschappelijke stam voor de drie ISO normen
5. Specifieke eisen voor 14001 en 18001:
 - Milieuanalyse
 - Milieubeleid
 - Doelstellingen en indicatoren van milieuprestaties
 - Milieu rapportage en publicatie
 - Risico analyse voor de veiligheid en gezondheid van de werknemers
 - Beleid betreffende preventie en bescherming van arbeidsongevallen
 - Beheer en exploitatie van controlestructuren en arbeidsbescherming
 - Publicatie en analyse van de statistieken van de arbeidsongevallen
6. De rol van de manager verantwoordelijk voor het leiden van de drie systemen en specifieke taken voor de deelverantwoordelijken.
7. Een interne audit methode ontwikkelen dat de drie onderwerpen behelst. Speciale aandacht voor audits van case studies dat een controle mogelijk maakt van meer dan 10 personen tegelijkertijd.
8. Een systeem ontwikkelen voor klachten en non-conformiteiten die gemeenschappelijk zijn voor de drie systemen:
 - Methoden van gemeenschappelijke verslagen
 - Unieke link met de correctieve en preventieve maatregelen
9. Een management review organiseren over hetzelfde onderwerp vanuit verschillende invalshoeken:
 - Relevantie van het ondernemingsproject (met eventuele aanpassingen van het beleid betreffende kwaliteit, milieu en veiligheid)
 - Prioritaire doelstellingen bepalen voor de drie gebieden
 - Beheren van opleidingen en vaardigheden
 - De resultaten van de prestatie-indicatoren
 - Samenvatting van de resultaten van de interne audits
 - Samenvatting van de klachten en interne non-conformiteiten
 - Prestatie beoordeling van de corrigerende en preventieve maatregelen en nieuwe acties
 - Resultaten van enquêtes bij klanten (tevredenheid en imago)

Doelgroep

De cursus is bedoeld voor managers en bedrijfsleiders die de organisatie van hun bedrijf willen optimaliseren en alle bestaande management tools samen te brengen in een samenhangend geheel.

Coaching op maat

De opleiding kan worden uitgebreid met een persoonlijke coaching om de deelnemer in staat te stellen de gegevens van zijn situatie te integreren. (Contactpersoon om de voorwaarden te kennen en de modaliteiten te bespreken van de interventie - Marita Guilmot-Lennertz - forum@esap.be - Tel 02/771.43.13).

Docent : Gilbert Certijn

Trainingsprogramma voor een milieuaudit

De methodologie van een milieuaudit beheersen!

Bevindingen

De ontwikkeling van een milieuzorgsysteem is een investering waarvan de effectiviteit moet worden gevolgd op een regelmatige basis om te beoordelen of het systeem nog altijd operationeel is en voldoet aan de behoeften van de gebruikers en de eisen van de referentienormen.

Doelstellingen

De training is bedoeld om de milieuaudit methodologie in kaart te brengen, de beperkingen ervan te beschouwen en de middelen die nodig zijn om de beste resultaten te krijgen voor alle betrokken partijen te brengen. De thema's die behandeld worden plaatsen de deelnemers in de rol van interne auditors belast met een milieuaudit in de verschillende activiteitssectoren van hun bedrijf.

De deelnemers worden uitgenodigd om hun eigen ervaringen te delen en de ter sprake gebrachte thema's te bepleiten. Het doel van deze cursus is om een gestructureerd antwoord te geven op de volgende twee vragen:

- Hoe een effectief milieuaudit systeem te implementeren en te handhaven?
- Hoe de rol van de milieuauditor effectief uitvoeren en de audits van het milieuzorgsysteem met succes voltooien?

Inhoud van de opleiding

1. **Inhoud en tijdschema van de interne audits**
 - Inhoud van de audit
 - Tijdschema van de audit
 - Selectie en opleiding van interne auditoren
2. **Vorbereiding van milieuaudits**
 - Overweging van de grondbeginselen van de ISO 14001 norm
 - Inventarisatie van de gegevens die nodig zijn voor de voorbereiding van de audit
 - De logica van de voorbereiding
3. **Uitvoering van de milieuaudits**
 - Controle van tijd en plaats
 - Ethische en professionele regels van de auditor
 - Zoeken naar verbeteringen van het beheer van de beperkingen van de milieueisen
 - Case study
4. **Redactie van de documenten betreffende de milieuaudits**
 - Procedures en instructies van de milieuaudits
 - Rapporten van de non-conformiteiten
 - Rapporten van de milieuaudits
 - Samenvatting van de milieuaudits
 - Slotbijeenkomst




Opvolging van de opleiding - Coaching op maat

De opleiding kan worden uitgebreid met een persoonlijke coaching om de deelnemer in staat te stellen de gegevens van zijn situatie te integreren. (Contactpersoon om de voorwaarden te kennen en de modaliteiten te bespreken van de interventie - Marita Guilmot-Lennertz - forum@esap.be - Tel 02/771.43.13).

Doelgroep

- De milieu coördinator,
- De huidige en toekomstige interne auditoren van het milieuzorgsysteem,
- De interne kwaliteitsauditoren die zich geroepen voelen om het milieuzorgsysteem, al dan niet geïntegreerd, te auditeren,
- De kaderleden en verantwoordelijken die hun kennis willen bijschaven aangaande een milieuzorgsysteem en de milieuaudit

Docent : Gilbert Certijn

Beschikbaar in :   



**De beste winst
van uw personeel trekken**



FORUM Event

Een positieve attitude voor een grotere doeltreffendheid!

Hoe zich ontplooiën ten voordele van zichzelf en de onderneming

Vaststellingen

In de huidige crisisperiode, hoe is de sfeer in uw onderneming? Hoe gedragen uw medewerkers zich, zowel kaderleden als bedienden als ze bang zijn voor hun plaats, enige bron van inkomen? Zijn ze nog steeds even creatief, enthousiast, gemotiveerd en voorbeeldig? Hoe kunnen bedrijfsleiders, managers en teamverantwoordelijken hun medewerkers de juiste attitude aanleren om zegevierend uit deze situatie te geraken ?

Uit elke crisis vloeien honderden opportuniteiten voort. Maar je moet ze wel ontdekken. Opportuniteiten zijn als ruwe diamanten: ze gelijken op grove stenen. Met volgende stelling bent u zeker akkoord: *de goede attitude komt niet van overwinnen, overwinnen komt van een goede attitude*. Dit is waar voor elk aspect van ons leven. Zijn attitude beheren is:

- zijn mentaal en emotioneel beheer verbeteren;
- zijn leven scheppen eerder dan ondergaan;
- zijn bewustzijnsniveau verhogen, om beter zaken en mensen te beïnvloeden
- proactief eerder dan reactief zijn.

Hoe komt het dat zo weinig mensen een goede attitude hebben, zelfs al zijn ze akkoord met voorgaande ? Het antwoord is eenvoudig : ze weten niet HOE ze hun attitude kunnen beheren. De meeste mensen weten wat een goede attitude is, maar zeer weinig mensen weten echt hoe ze mentaal en emotioneel moeten ageren voor een groter persoonlijk succes, voor een grotere aantrekkingskracht en om makkelijker succes te creëren. Attitude heeft eerst en vooral te maken met onze gedachten. Zeer weinig mensen weten hoe ze meester kunnen zijn van hun gedachten: we hebben er gemiddeld 60000 per dag!

Van attitude veranderen is mogelijk : het is een systeem dat men kan aanleren!

Doel

Het doel van de opleiding is een systeem aan te brengen dat ons toelaat onze gedachten en emoties beter te beheren. Want het zijn onze gedachten en emoties die ons succes bepalen, voor om het even welke activiteit. Het doel is proactief en schepper van ons eigen succes te worden, via het bewust beheren van onze onbewuste gedachten en emoties. Meer bepaald behandelen we volgende punten:

- wat is nu attitude een wat belet ons van een goede attitude te hebben in elk aspect van ons leven;
- bewust ons brein beheren en zijn ongelooflijk potentieel doelgericht gebruiken;
- oefenen in het bewust en constant beheren van onze gedachten, gevoelens en acties;
- aanleren hoe we de universele wet van Oorzaak-Gevolg met profijt kunnen gebruiken;
- onderzoeken hoe we in elke omstandigheid een opportuniteit kunnen ontdekken;
- een actieplan opstellen om ons constant en doelbewust te helpen onze attitude in elke omstandigheid te verbeteren.

Inhoud

- Attitude en persoonlijke macht...: definities
- Hoe zijn we geconditioneerd? voor- en nadelen...
- bewustzijn en onderbewustzijn: hun kenmerken en functies
- de wet van Oorzaak-Gevolg: we zijn de oorzaak, onze resultaten zijn het gevolg. In welke mate is onze conditionering oorzaak van ons succes of mislukking?
- De cyclus "gedachte – gevoel – actie – resultaat": hoe werkt ons onderbewustzijn voor of tegen ons ?
- Hoe onze conditionering veranderen voor meer succes, of hoe de cyclus "gedachte – gevoel – actie – resultaat" veranderen?
- Wat zijn overtuigingen? Hoe komen ze tot stand? Hoe zijn ze georganiseerd? Hoe kunnen we ze wijzigen ?
- Hoe onze emoties en gevoelens beheren? Wat is hun rol? Hoe ze gebruiken voor een groter succes?
- De kracht van woorden en gedragingen voor een groter succes.
- Hoe zijn attitude wijzigen ?
- Woordenschat en impact op attitude.

Publiek

- Bedrijfsleiders en kaderleden.
- Team leiders en ploegbazen.
- HR en Communicatie Verantwoordelijken
- Consulenten en interne/externe trainers.
- Coaches en change managers.

Aantal deelnemers:

Tussen 2 en 10 personen

Follow up – persoonlijke coaching

Het is mogelijk de opleiding te verlengen met een persoonlijke coaching, in functie van uw persoonlijke noden.
(Contactpersoon - Marita Guilmot-Lennertz - forum@esap.be - Tel 02/771.43.13).

Animator : François Van Kan



FORUM Event

Verhoog uw leidinggevende capaciteit in uw bedrijf...

Welke vaardigheden moeten worden ontwikkeld om effectief teams te leiden om bedrijfsdoelstellingen te bereiken

Vaststellingen

Eén ideale stijl van leiding geven, toepasbaar op om het even welke organisatie of onderneming bestaat niet. Een functietitel van leidinggevende volstaat niet om als dusdanig erkend te worden door de medewerkers. Effectief leiding geven betekent daadwerkelijk invloed uitoefenen en de gewenste impact realiseren op medewerkers, door de eigen stijl aan te passen aan de medewerker of team en de factoren eigen aan de situatie waarin leidinggeven zich afspeelt.

Doelstelling

- Elke deelnemer kritisch en objectief laten reflecteren over de manier waarop hij/zij de medewerkers aanstuurt.
- Inzicht bieden in welk gedrag nodig is om zijn/haar leidinggeven verder te optimaliseren, meer bepaald:
 - behendigheid in het aansturen van medewerkers;
 - bekwaamheid om van omgevingselementen gebruik te maken;
 - vaardigheid in natuurlijke communicatie en overtuigingskracht;
 - bekwaamheid om de inspanningen te kanaliseren naar de objectieven toe;
 - geschiktheid om enthousiasme op te wekken binnen de ploeg.

Programma

- Groepsdynamiek: collectieve effectiviteit inschatten, manieren om daarop te reageren.
- De ploeg stimuleren: voorwaarden scheppen om de medewerkers te motiveren, gebaseerd op de wil om te slagen
- Situationeel leidinggeven: rol en attitude van de leidinggevende, succesvoorwaarden organiseren in functie van de bestaande situatie
- Beheersing van de "sprekende gebaren": het non-verbale in de gedragingen van zijn gesprekspartners begrijpen om hun bereidheid in te schatten en zich daaraan aan te passen
- Overtuigingskracht: aanhoort, beluisterd, begrepen en erkend worden !

Methodologie

- De theorie wordt als kapstok gehanteerd en wordt beperkt tot het essentiële
- Het accent ligt op het praktische gedeelte, waarbij interactief gewerkt wordt aan de hand van cases en rollenspelen. Rollenspelen worden opgenomen en in groep besproken om het leereffect te verhogen, zonder druk te zetten op deelnemers.
- De aanpak is gericht op het bijbrengen van inzicht en vaardigheden.
- Actie en reflectie worden afgewisseld.
- Deelnemers worden uitgenodigd hun ervaringen in te brengen en te delen en deze worden in groep besproken.

Doelgroep

- Managers, kaderleden, leidinggevendenden, bedrijfsleiders;
- Project verantwoordelijken;
- HR verantwoordelijken;
- Interne trainers en coaches;
- Elke persoon die in het kader van zijn functie medewerkers dient aan te sturen of te begeleiden.

Follow-up - individuele coaching

Een individuele coaching kan aansluitend bij deze opleiding georganiseerd worden om de inhoud van de opleiding verder te integreren in de context van de onderneming en de specifieke situatie van de deelnemer. Voor de voorwaarden en inschrijving, gelieve contact op te nemen met Marita Guilmot-Lennertz – forum@esap.be – tel. 02/771.43.13

Trainer: François Van Kan

Een winnend team !

Hoe een team tot resultaten brengen en de productiviteit ervan verhogen.

Vaststellingen

Of het nu gaat om een projectbeheer, een probleemoplossing, een beslissing of een arbitrage, dikwijls levert teamwerk veel betere resultaten op dan de "dictaat" van de baas of de expert. Geslaagde projecten rusten in de meeste gevallen op een competente en solide team, met een sterke focus op het te bereiken doel. Om een optimaal resultaat van het team te verkrijgen, zal de leider samenhang, dynamisme, creativiteit en kritische instelling moeten opbrengen. Te dikwijls hebben managers in dat opzicht ernstige gebreken.

Doelstelling

De effectiviteit van een manager is direct evenredig met die van zijn team. Zijn capaciteit in het bereiken van doelstellingen, respecteren van deadlines, beheer van zijn tijd en energie, zijn beschikbaarheid en persoonlijke efficiëntie hangen af van de kwaliteit van het team dat hij leidt. De opleiding legt de nadruk op de concrete en operationele aspecten van teamleiding, meer bepaald:

- inzicht in de mechanismen die zich voordoen in het werken in teamverband.
- individuen en groepen motiveren
- zich organiseren om werk te verdelen en te coördineren
- kritische situaties te beheren
- de rol van de manager in de werkring te optimaliseren
- teamwerk te stimuleren en versterken

Programma

- Groepsdynamiek: hoe collectieve effectiviteit begrijpen en interactiepatronen in de groep herkennen
- Tools en methodes om teamwerk te verbeteren of versterken
- Probleemoplossing in groep
- Teamrollen in groep
- Obstakels voor de effectiviteit van teams en hoe deze uit de weg ruimen
- Ontwikkeling van de maturiteit van een team

Methodologie

- Het accent ligt op het praktische gedeelte, waarbij interactief gewerkt wordt aan de hand van cases en rollenspelen. Deelnemers worden uitgenodigd hun ervaringen in te brengen en te delen.
- De aanpak is gericht op het bijbrengen van inzicht en vaardigheden.
- De theorie wordt als kapstok gehanteerd en wordt beperkt tot het essentiële.
- Actie en reflectie worden afgewisseld.

Doelgroep

- Managers, kaderleden, leidinggevenden, bedrijfsleiders
- Project verantwoordelijken
- HR verantwoordelijken, trainers en coaches
- Elke persoon die in het kader van zijn functie teams dient aan te sturen of te begeleiden

Follow-up - individuele coaching

Een individuele coaching kan aansluitend bij deze opleiding georganiseerd worden om de inhoud van de opleiding te integreren in de context van de onderneming en de specifieke situatie van de deelnemer. Voor de voorwaarden en inschrijving, gelieve contact op te nemen met Marita Guilmot-Lennertz – forum@esap.be – tel. 02/771.43.13

Trainer: François Van Kan

Uw personeel succesvol motiveren

Hoe medewerkers naar individuele prestaties en groepsresultaat leiden

Vaststellingen

In een context van onzekerheid en veranderingen, is het cruciaal permanent de "motivatie" van medewerkers te checken en acties te nemen om de motivatie hoog te houden, of gedemotiveerde medewerkers opnieuw te motiveren. De complexiteit van de mens maakt dat kant-en-klare oplossingen weinig succes hebben en soms zelfs omgekeerd werken. Medewerkers motiveren vereist een genuanceerde aanpak van het menselijk gedrag. Wat kan een bedrijfsleider of manager doen om het personeel blijvend te motiveren zodat de doelstellingen van de onderneming gerealiseerd worden? In actie te nemen factoren zijn : de leiderschapsstijl van de manager, de persoonlijkheid van de medewerker, de ploeg en het structureel en cultureel kader waarin hij werkt.

Doelstellingen

Als technische kunde de "hardware" is, dan is motivatie de "software" die de hardware doet draaien. Voor de manager is het dus van cruciaal belang te weten wat de persoonlijke 'drijfveren' zijn van hun medewerkers en hoe die integreren in hun management

- Een analyse-instrument bieden dat inzicht geeft in drijfveren van mensen. Inzicht bieden in elementen die een impact hebben op de motivatie van medewerkers om hier in de praktijk doelbewust mee te kunnen omgaan.
- Hulpmiddelen en methodieken aanreiken om medewerkers en teams te motiveren
- Deelnemers ondersteunen in het voeren van motiverende gesprekken

Programma

- Vat krijgen op het mysterieuze begrip motivatie
- Factoren van ontevredenheid en van motivatie
- Hoe deze snel kunnen inschatten?
- Eigen drive en perceptie en consequenties voor het motiveren van medewerkers
- Wat is er nodig om medewerkers het beste van zichzelf te laten geven?
- Aansturen van moeilijke medewerkers
- Help: de juiste plaats maar de verkeerde man/vrouw!
- Welke stappen zetten om de neuzen in dezelfde richting te zetten in het bedrijf
- Ondernemerschap aanwakkeren binnen het bedrijf

Methodologie

- De theorie wordt als kapstok gehanteerd en wordt beperkt tot het essentiële
- Het accent ligt op het praktische gedeelte, waarbij interactief gewerkt wordt aan de hand van cases en rollenspelen. Rollenspelen (op vrijwillige basis) worden opgenomen en in groep besproken om het leereffect te verhogen.
- De aanpak is gericht op het bijbrengen van inzicht en vaardigheden.
- Actie en reflectie worden afgewisseld.
- Deelnemers worden uitgenodigd hun ervaringen in te brengen en te delen.

Doelgroep

- Managers, kaderleden, leidinggevendenden, bedrijfsleiders
- HR-verantwoordelijken
- Trainers, coaches en change managers

Follow up – individuele coaching

Een individuele coaching kan aansluitend bij deze opleiding georganiseerd worden om de inhoud van de opleiding verder te integreren in de context van de onderneming en de specifieke situatie van de deelnemer. Voor de voorwaarden en inschrijving, gelieve contact op te nemen met Marita Guilmot-Lennertz – forum@esap.be – tel. 02/771.43.13

Trainer: François Van Kan

Hoe succesvol jaarlijkse evaluatie/functioneringsgesprekken voeren?

Verandert het onderhoud van evaluatie in hoeksteen van het individuele management!

Vaststellingen

In de meeste ondernemingen wordt een systeem van jaarlijkse functioneringsgesprekken gehanteerd. Hoe ervoor zorgen dat dit zijn vruchten afwerpt voor de drie betrokken partijen: medewerker, manager en onderneming? Hoe vermijden dat dit ervaren worden als een administratieve procedure zonder toegevoegde waarde? Wat is er nodig om functioneringsgesprekken als een richtinggevend en ondersteunend element in het aansturen van medewerkers te gebruiken om de bedrijfsdoelstellingen en -strategie te realiseren? Hoe van functioneringsgesprekken een reëel instrument maken om progressie, dialoog en motivatie te creëren? Succesvolle functioneringsgesprekken voeren is een hoeksteen in het individueel managen van uw medewerker.

De opleiding steunt op 2 documenten: het evaluatiedocument en de handleiding voor het gesprek.

Doelstellingen van de opleiding

- De deelnemers voorbereiden op het voeren van functioneringsgesprekken
- Leren het functioneringsgesprek als nuttig en motiverend hulpmiddel hanteren waar zowel medewerker, manager als organisatie de vruchten van plukt.

Programma

Rollenspel rond een evaluatiegesprek. Volgende noties worden onderzocht:

- voorbereiding en betrokkenheid van beide partijen
- het gebruik van het evaluatiedocument optimaliseren
- hoe het gesprek opstarten – het contract
- omkaderen, informeren, betrekken, motiveren
- indicatoren, appreciatie ervan, feliciteren en kritiek geven
- gedragsaanpassing van de manager tijdens het gesprek
- hoe omgaan met emoties ?
- objectieven voorstellen en daarover een akkoord verkrijgen
- actieplannen vastleggen
- de impact meten

Methodologie

- De theorie wordt als kapstok gehanteerd en wordt beperkt tot het essentiële.
- Het accent ligt op het praktische gedeelte, waarbij interactief gewerkt wordt aan de hand van cases en rollenspelen. Rollenspelen worden opgenomen en in groep besproken om het leereffect te verhogen, zonder druk te zetten op deelnemers.
- Deelnemers worden uitgenodigd hun ervaringen in te brengen en te delen en deze worden in groep besproken.

Doelgroep

- Managers, kaderleden, leidinggevendenden, bedrijfsleiders
- HR-verantwoordelijken
- Interne trainers
- Elke persoon die in het kader van zijn functie evaluatie- en functioneringsgesprekken dient te voeren of anderen hierin dient te begeleiden

Follow up – individuele coaching

Een individuele coaching kan aansluitend bij deze opleiding georganiseerd worden om de inhoud van de opleiding verder te integreren in de context van de onderneming en de specifieke situatie van de deelnemer. Voor de voorwaarden en inschrijving, gelieve contact op te nemen met Marita Guillmot-Lennertz – forum@esap.be – tel. 02/771.43.13

Trainer: François Van Kan

Effectieve vergaderingen

De basisregels van de organisatie en de leiding van efficiënte vergaderingen ontdekken en in de praktijk zetten

Vaststellingen

Mensen vergaderen voor een aantal verschillende redenen. De basis veronderstelling bij vergaderen is dat er meer in twee (of meer) hoofden steekt dan in één, en dat meer input voor betere beslissingen zorgt. Nochtans, om betere beslissingen te garanderen, moet de meeting dikwijls gefaciliteerd worden. Een goed gefaciliteerde meeting is doorgaans en veel efficiënter en veel effectiever.

Ongeacht de reden voor een vergadering, moeten de deelnemers goed weten wat het doel is en hoe effectief samenwerken. Een veel voorkomende misvatting i.v.m. vergaderingen is dat veel experts in dezelfde zaal automatisch zorgt voor een goed resultaat. Niet waar. De experts vergaderen is slechts één van de vele voorwaarden om doeltreffend samen te werken.

Leren samenwerken komt niet zo natuurlijk voor. En het is niet altijd gemakkelijk. De rol van de facilitator is de deelnemers helpen op een doeltreffende manier samen te werken, door het verstrekken een structuur (proces) dat hen toelaat op de inhoud gericht te blijven. In om het even welke vergadering moet de facilitator zorgen voor een evenwicht tussen proces en inhoud. Het proces omvat methode en werktuigen om mensen te helpen gezond te interageren, de meest effectieve beslissingen te nemen, en zorgen voor gelijkstemmigheid.

Objectieven

Op het einde van de dag zullen de deelnemers bekwaam zijn om:

- alle parameters te beheren om een doeltreffende meeting te organiseren
- duidelijke en specifieke objectieven te formuleren voor elk punt aan de agenda
- te beslissen over de tijdsduur voor elke topic in de agenda
- relevante informatie te registreren om alle deelnemers blijvend aandachtig te houden
- iedereen in de meeting gefocusseerd te houden
- de meeting "on track" te houden
- het beslissingsproces te beheren.

Inhoud

- Wanneer is een vergadering aangewezen? wanneer niet?
- Wat moet voorbereid worden?
- Hoeveel en welke punten aan de agenda?
- Hoe objectieven bepalen voor elk punt aan de agenda?
- Hoe een plan opstellen met tijdslijmieten?
- Facilitatie
 - wat is het?
 - grondregels bepalen
 - natuurlijke evolutie van een vergadering
 - hoe de vergadering "on track" houden?
 - hoe spanning in de groep beheren?
 - hoe de informatie organiseren?

Doelgroep

- Alle managers en experts die regelmatig vergaderingen organiseren
- Executive managers

Trainer: François van Kan

De occasionele trainer

Hoe de overdracht van know-how binnen uw onderneming waarborgen...

Vaststellingen

Een onderneming is een verzameling van kennis en kunde. En ze wenst die uiteraard te houden. Dus is overdracht van kennis en kunde heel belangrijk. M.a.w. hoe zorg je dat de interne experts die overdragen aan hun collega's?

Maar expert zijn in een materie bewijst nog niet dat men over het talent beschikt van overdracht van kunde, van opleider. Overdracht van kunde is namelijk een kunde op zich.

Vele overdrachten van kennis en kunde komen niet tot een goed einde omdat de occasionele trainer vanuit zijn eigen realiteit vertrekt, eerder dan vanuit de realiteit van de ontvangers. En dan wordt het voor hen een langdradig en dikwijls moeilijk proces, de onderneming verliest tijd en dus ook geld.

We stellen u een opleiding voor van **2 dagen** (met een tussenperiode van één of twee weken) ten voordele van occasionele trainers, om de manier waarop ze hun kunde overdragen drastisch te verbeteren.

Objectieven

- de trainer zal bekwaam zijn het opleidingsproces met de deelnemers dermate te beheren dat het leerproces verlost is van alle relationele parasieten.
- de trainer zal alle noodzakelijke technieken beheersen om zijn opleiding te structureren, om vooruitgang in "real time" te analyseren en te evalueren, om groepsfenomenen en relatie met de deelnemers te beheren, om de pedagogische objectieven te bepalen en te bereiken, en om tenslotte zijn gedrag aan te passen aan het ontwikkelingsniveau van elke deelnemer.

Kenmerken van deze opleiding

- Zij is gebaseerd op de veronderstelling dat elk menselijk wezen over de nodige vermogens en potentiële beschikt om zijn objectieven te bereiken, om te leren en aan de diverse toestanden van het leven het hoofd te bieden. Nochtans zijn vele deelnemers niet altijd bewust van hun vermogens. De rol van de trainer bestaat er dan in van die vermogens te laten ontdekken.
- De trainer bouwt zijn opleiding op vertrekkende van de resultaten die zijn deelnemers bij afloop van de opleiding moeten halen. Hij bouwt zijn opleiding in logische en sequentiële stappen op om tot dat resultaat te komen.
- De pedagogische methode is volledig inductief: de deelnemers ontdekken de pedagogische methode via hun eigen experimentatie.

Programma

Vorbereiding:

2 weken voor de opleiding ontvangen de deelnemers een handleiding die beschrijft:

- hoe de pedagogie zich aanpast aan het leerproces
- het onderscheid tussen een algemeen en een pedagogisch objectief
- hoe pedagogische objectieven bepalen
- hoe de materie « uitsnijden » om het objectief te halen, maw. hoe een « rode draad » opbouwen
- welke type oefeningen voorzien om de leerproces te bevorderen
- welke controleactiviteiten inlassen om de integratie van de materie na te gaan

Er wordt hen gevraagd die handleiding te bestuderen. Er wordt hen gevraagd hun opleiding op te bouwen volgens de aanduidingen van de ontvangen handleiding. Er wordt hen gevraagd naar de opleiding te komen met de inhoud van hun eigen over te dragen materie.

Het doel van deze voorbereiding is de opleidingstijd te limiteren, dus ook de kosten voor de onderneming.

Dag 1: De opbouw van de opleiding

Tijdens de eerste dag van de opleiding overlopen we snel de handleiding: we gaan na of de begrippen hierin begrepen zijn, en doen de deelnemers werken in groepjes van 2 of 3 zodat ze elkaar kunnen helpen in de pedagogische opbouw van hun materie.

Op het einde van de eerste dag zullen de deelnemers hun « trainer's manual » hebben opgebouwd. Deze omvat :

- de algemene inleiding van hun cursus, of hoe hun deelnemers motiveren voor de opleiding
- de formulering van het objectief van de deelnemers, het algemeen objectief van de opleiding en de pedagogische objectieven van elke stap in die opleiding

- de timing van elke stap
- de oefeningen voorzien bij elke stap
- de manier waarop die oefeningen zullen ontleed en gedebriefd worden
- de controleproeven
- het eventuele cursusmateriaal, powerpoints, enz..

Dag 2: *De animatie en relatiebeheer met de deelnemers.*

Een opleiding leiden impliceert twee wederzijds concurrerende verplichtingen: respect van timing en vooruitgang, en aanpassing aan de verwachtingen en vragen van de deelnemers, essentieel om hun motivatie te behouden over gans de duur van de opleiding.

Het is bijgevolg nodig de capaciteit aan te leren om een zeer precieze structuur met tijdsdwang te volgen, en nochtans zeer flexibel te blijven t.o.v. de deelnemers. Daarom is het dat de trainer zijn gedrag moet leren aanpassen aan de maturiteit van de deelnemer.

Tijdens deze tweede dag vragen we aan onze deelnemers een micro-training te geven van maximum 15 minuten. Ze zullen die voorbereid hebben tijdens de tussenperiode. De criteria van een geslaagde microtraining worden hen op het einde van de eerste dag gegeven.

Tijdens die microtraining ontdekken de deelnemers hoe ze, dank zij een spel van preciese instructies en vragen stellen, ze bekwaam worden eventuele weerstanden of spanningen kunnen beheren ; hoe ze hun deelnemer zelf antwoorden kunnen doen vinden op zijn eigen vragen, en daarbij tijd winnen. Bovendien leren ze zichzelf en hun deelnemers te evalueren tijdens het lesgeven.

Aantal deelnemers

- Idealiter tussen 6 en 10
- Een cursusmateriaal wordt bij aanvang van de opleiding aangereikt

Trainer: François van Kan

Nuttige informatie

Formule "Op maat"

- **Duur van de opleiding:** twee dagen
- **Prijs :** groep van 2 tot 5 personen : 3200 € (+21% TVA)
groep van 6 tot 10 personen : 3400 € (+21% TVA)

Formule "In-house"

- **Duur van de opleiding:** twee dagen
- **Prijs :** 1 of 2 personen : 1850 € (+21% TVA)
derde persoon: +400 € (+21% TVA)
Meer dan drie personen: ons contacteren

Bedrijfsstrategie
&
Beheerswerktuigen



FORUM Event

Basistechnieken van Project Management

Ontdek de belangrijkste stappen die je moet nemen om je projecten te doen slagen!

Observatie

Kaderleden en/of hun medewerkers worden regelmatig ingezet in ontwikkeling- en of reorganisatie projecten en dit bovenop hun dagelijks werk. Meestal al overbelast, worden deze medewerkers geconfronteerd met een berg aan werk die ze moeten realiseren met de beperkte middelen die ze ter beschikking hebben.

Inderdaad, de hulpmiddelen (tools) voor projectmanagement zijn ofwel niet aanwezig of, indien wel, te complex om de beoogde en besloten ontwikkelingen te beheren.

Hierdoor hebben deze projecten opstart-vertraging en vormen een wederkerend voorwerp van beslissing tot uitstel; dit tot grote spijt van alle partijen inclusief de directie.

Een effectieve oplossing: de basistechnieken van projectmanagement toepassen om het project te plannen, de aanpak te bepalen, de stappen te controleren en de ervaringen te kapitaliseren.

Objectief

De opleiding heeft tot doel de deelnemers de basisprincipes van projectmanagement bij te brengen; dit zowel wat betreft het stappenplan en de respectieve mijlpalen alsook de werkmethoden en hulpmiddelen (tools) om deze te realiseren en te beheren. De deelnemers zullen een beter begrip verwerven van de verschillende uit te voeren activiteiten en alle uitdagingen en objectieven begrijpen om hun toekomstig project op een effectieve wijze te realiseren.

De nadruk ligt in de eerste plaats op een pragmatische aanpak op basis van case studies en feedback van ervaren projectmanagers die zich in het bijzonder richten op de volgende punten:

- Inzicht verkrijgen in de waarde van het werken in projectmodus
- De verschillende activiteiten met betrekking tot project beheer begrijpen
- Het structureren van het proces en inzicht krijgen in de uitvoering van een project
- Het identificeren en invoeren van "best practices" in project beheer

Programma


1. Projecten, ok, maar waarom?
 - Wat is een project?
 - Waarom zijn projecten nodig in het bedrijf?
 - Het paradoxale in projectmanagement
 - Opleiding Project beheer
2. De beginselen
 - De bedrijfspositionering van het project
 - Project types
 - Profielen van een project
 - Methodes voor projectmanagement
 - Verdeling van rollen en verantwoordelijkheden
 - Het verschil tussen operaties en projecten
3. Organiseer een project
 - De structuren ter ondersteuning van het project
 - Samenstellen van de projectorganisatie
 - Casting van het projectteam
 - Uitsplitsen & fasering van leveringsloten
 - Mijlpalen bepalen en vastleggen
 - Budget - kostenstructuur en -opvolging
 - Keuze van de tools
4. Best practices in projectmanagement
 - Hoe verbeteren?
 - Hoe anticiperen?
5. Conclusie

PS: In de loop van de dag worden de deelnemers aangemoedigd om de geleerde concepten toe te passen op hun eigen project(en) teneinde de theorie rechtstreeks in praktijk te brengen voor hun individuele situatie.

Doelpubliek

- Iedereen die wil evolueren naar functies van "Projectleider", "Project Manager", "Project verantwoordelijke"
- Allen die betrokken zijn - of zullen zijn - in een project alsook managers die zich willen verdiepen in de cultuur van projecten.

Docent: Samuel Verheye

Beschikbaar in : 

Projectbeheer van IT Project Management

Ontdek de belangrijkste stappen die je moet nemen om je IT projecten te doen slagen!

Observatie

Een IT project wordt veelal 'verkocht' als verbeteringsproject dat alle problemen zal oplossen.

In werkelijkheid zijn IT-projecten complexe projecten met diepgaande veranderingen waarvan de impact al te vaak wordt onderschat. In de praktijk worden de tijd en / of budget vaak overschreden of wordt de software slechts gedeeltelijk gebruikt omdat het niet voldoende beantwoordt aan de behoeften van de gebruikers. Het gevolg is een hoop frustraties: dit zowel bij de gebruikers als bij het projectteam en ook bij de directie die het belang van de begroting en de duur onbegrijpelijk vindt voor een project dat niet of onvoldoende voldoet aan de verwachtingen.

Objectief

De opleiding heeft tot doel de deelnemers de basisprincipes van IT projectmanagement bij te brengen. De specifieke eigenschappen van een IT project komen aan boord. De deelnemers zullen een beter begrip verwerven van de verschillende uit te voeren activiteiten en alle uitdagingen en objectieven begrijpen om hun toekomstig IT project op een effectieve wijze te realiseren.

De nadruk ligt in de eerste plaats op een pragmatische aanpak op basis van case studies en feedback van ervaren projectmanagers die zich in het bijzonder richten op de volgende punten:

- De specifieke kenmerken van een IT project kennen
- De verschillende activiteiten met betrekking tot IT projectbeheer begrijpen
- Het structureren van het proces en inzicht krijgen in de uitvoering van een IT project
- Het identificeren en invoeren van "best practices" in IT projectbeheer

Programma

1. IT projecten, ok, maar waarom?
 - Wat is een IT project?
 - Waarom zijn IT projecten nodig in het bedrijf?
2. De beginselen
 - De bedrijfspositionering van het IT project
 - Methodes voor projectmanagement
 - De levenscycli
 - Verdeling van rollen en verantwoordelijkheden
 - Beheren/sturen van externe dienstverleners
 - Beheren/sturen van teams op afstand
 - Het verschil tussen operaties en projecten
3. Het organiseren van een project
 - De structuren ter ondersteuning van het project
 - Samenstellen van de projectorganisatie
 - Casting van het projectteam
 - Beheer van leveranciers
 - Uitsplitsen & fasering van leveringsloten
 - Milestones definiëren en vastleggen
 - Budget - kostenstructuur en -opvolging
 - Keuze van de tools
4. Best practices in IT projectmanagement
 - Hoe verbeteren?
 - Hoe anticiperen?
5. Conclusie

PS: In de loop van de dag worden de deelnemers aangemoedigd om de geleerde concepten toe te passen op hun eigen project(en) teneinde de theorie rechtstreeks in praktijk te brengen voor hun individuele situatie.

Doelpubliek

- Iedereen die wil evolueren naar functies van "Projectleider", "Project Manager", "Project verantwoordelijke"
- Allen die betrokken zijn - of zullen zijn - in een project alsook managers die zich willen verdiepen in de cultuur van IT projecten.

Docent: Samuel Verheye

Het opbouwen van dashboards die het succes van de strategie kunnen meten

Doelstellingen

Als beheers onderdeel, kan de uitvoering van een strategie alleen ten aanzien van metingen beoordeeld worden. Echter, deze maatregelen zijn soms niet beschikbaar, omdat leiders hebben in hun strategie elementen opgenomen die zij geloven onmogelijk of onnodige te meten. Maar het is soms ook moeilijk de strategische ontwikkeling te identificeren, omdat het management door te veel metingen, of door weinig relevante metingen, 'verdrongen' wordt. Deze opleiding zal de goede praktijken in dashboards voor strategie implementatie toelichten, in het licht van de bestaande beste praktijken.

Inhoud

1. Inleiding
2. Het opbouwen en het structureren van geïntegreerde dashboards
 - 2.1. Definitie van een indicator
 - 2.2. De verschillende soorten dashboards
 - 2.3. Een dashboard opbouwen
 - 2.4. Integratie van dashboards in een samenhangend geheel
- 3 Analyse van dashboards gegevens
 - 3.1. Oorzaak-gevolg relatie tussen operationele en strategische aspecten
 - 3.2. Het oorsprong-oorzaak begrip
 - 3.3. De verschillende dynamieken tussen indicatoren
 - 3.4. Cijfers kunnen interpreteren.
 - 3.5. Noties van natuurlijke variabiliteit in gegevens.
 - 3.6. Management van het metingssysteem: verantwoordelijkheden
4. Het gebruik van dashboards voor de strategische evaluatie
 - 4.1. Algemeen strategische evaluatieproces
 - 4.2. Input en output van de evaluatie
 - 4.3. Basisvragen over strategische aspecten

 - 4.4. De selectie van prioritaire strategische acties
 - 4.5. Koppelen met SWOT analyses en Balanced Scorecard.

Doelpubliek

De opleiding wordt ontwikkeld voor managers die bij een strategische (her)ontplooiing betrokken zijn: top managers, operationele managers, beheercontrollers, kaderleden, directieleden.

Follow up – individuele coaching

Een individuele coaching kan aansluitend bij deze opleiding georganiseerd worden om de inhoud van de opleiding verder te integreren in de context van de onderneming en de specifieke situatie van de deelnemer. Voor de voorwaarden en inschrijving, gelieve contact op te nemen met Marita Guilmot-Lennertz – forum@esap.be – tel. 02/771.43.13

Opleider: Philippe Smans

Financiën voor niet financiële kaderleden

Beheer de financiële begrippen die voor een operationele functie nodig zijn...

Vaststellingen

Veel operationele managers zijn, vroeg of laat, verplicht om verantwoordelijkheden te nemen waarbij financiële beslissingen opgenomen moeten worden, maar zonder relevante opleiding.

Echter, een manager kan niet in zijn functie succesvol worden zonder bepaalde aspecten te kunnen beheersen: boekhouding, budget en rentabiliteit aspecten van zijn afdeling.

Deze opleiding wordt gebaseerd op de fundamentele van financieel beheersing, die aan de meeste van de leidinggevende functies nodig zijn.

Inhoud

1. Inleiding: de financiële cycli van het bedrijf: operationele cyclus en investeringscyclus.
2. De basiselementen: balans, winst-en verliesrekening, kasstroom.
3. De cash management
4. Investerings: waardering, financiering en controle.
 - Berekening van het investeringsrendement (ROI, ROE).
 - Optimale schuldquote, leverage effect.
 - Gebruik van activa ratio's (totale activa, activa rotatie, stock rotatie, receivables en payables).
5. De operationele financiële cyclus:
 - Basis financiële ratio's:
 - owinstgevendheid (bruto winstmarge, nettowinstmarge, operationele winstmarge)
 - oliquiditeit (algemene liquiditeit ratio, liquiditeit op korte termijn, debt cost)
 - osolvabiliteit
 - Kost Structuur: vaste, variabele, directe en indirecte kosten en ratio's.
 - Bedrijfskapitaal en behoefte aan bedrijfskapitaal, met relevante ratio's.
 - Productiviteit metingen.
6. Conclusies - vragen en antwoorden.

Doelpubliek

Operationele leiders en kaderleden die geen of weinig financiële achtergrond hebben, en die een operationele functie aanpakken waar de volgende financiële aspecten van belang zijn: winst- en verliesrekening, kosten, productiviteit, winstgevendheid.

Follow up – individuele coaching

Een individuele coaching kan aansluitend bij deze opleiding georganiseerd worden om de inhoud van de opleiding verder te integreren in de context van de onderneming en de specifieke situatie van de deelnemer. Voor de voorwaarden en inschrijving, gelieve contact op te nemen met Marita Guilmot-Lennertz – forum@esap.be – tel. 02/771.43.13

Opleider: Philippe Smans

Bedrijfsstrategie: steun voor strategische besluitvorming

Tools ontdekken en gebruiken die nodig zijn om "strategische beslissingen" te nemen in een complexe en snel veranderende omgeving

Bevindingen

Bedrijfsstrategie heeft in de afgelopen twintig jaar aanzienlijke vooruitgang geboekt. Meestal beschouwd in termen van bedrijfseconomie, management, en ook marketing, heeft deze evoluerende discipline nu haar plaats verworven in de managementwetenschappen. Op het vlak van *Business strategy* is het centrale thema de relatie, de samenhang tussen de strategische positionering en concurrentievoordeel. De theoretische ontwikkelingen op dit gebied hebben de neiging om meer en meer te vertrouwen op de competenties van het bedrijf, in plaats van op de kenmerken van het ondernemingsklimaat. Op het *Corporate Strategy* niveau zal men kwesties aangaande het industriebeleid en de globalisering van de markten verder integreren. Het is hetzelfde voor de morele, ethische en ecologische dimensies.

Doelstelling

De strategische missie van het kaderlid of de bedrijfsleider is complex en veelzijdig: strategische keuzes van de onderneming uitstippelen, de concurrentiepositie verdedigen en versterken, het beleggingsbeleid bepalen om de duurzaamheid van de onderneming te garanderen, de werkprocessen herbekijken, de externe mogelijkheden (fusie / overname) integreren, ...

De pragmatische aanpak van de opleiding zal het kaderlid of de bedrijfsleider daadwerkelijk helpen de tools te ontdekken en te gebruiken om tot een "strategische beslissing" te komen in een onstabiele en onzekere hedendaagse omgeving! Meer bepaald zal het beslissers een scherp en systematisch denkkader geven om de beste strategische keuzes te maken voor de toekomst van hun bedrijf.

Inhoud van de opleiding

- De strategische route van het bedrijf: de criteria van de "7 vragen"
- De verdediging van een verdedigbare duurzaam concurrentievoordeel.
- De definitie van het slagveld, in combinatie met de concurrentiepositie van het bedrijf.
- De strategische logica waaraan het bedrijf moet voldoen om de duurzaamheid ervan te waarborgen.
- De definitie van een geschikte beleidslijn, op basis van de verschillende alternatieven die bindend zijn voor de vennootschap; namelijk:
 - Investeren om de groei en de toekomstige winsten te waarborgen?
 - De operationele resultaten maximaliseren / winstgevend maken op een selectieve wijze?
 - Desinvesteren of de verkoop van het bedrijf?
- Het bedrijf "heruitvinden" en de bedrijfs- en werkprocessen herbekijken (business re-engineering)

Opvolging van de opleiding - Coaching op maat:

De opleiding kan worden uitgebreid met een persoonlijke coaching om de deelnemer in staat te stellen de gegevens van zijn situatie te integreren. (Contactpersoon om de voorwaarden te kennen en de modaliteiten te bespreken van de interventie - Marita Guilmot-Lennertz - forum@esap.be - Tel 02/771.43.13).

Doelgroep

Kaderleden & bedrijfsleiders.

Docent : Gilbert Certijn

Change management in het bedrijfsleven

Hoe de verandering te anticiperen en te beleven om de ontwikkeling van de onderneming te stimuleren en het bereiken van het gewenste succes!

Bevindingen

In een wereld die gedurig evolueert, moeten organisaties blijk geven van flexibiliteit en een snel groeiend aanpassingsvermogen hebben. Ondanks de alomtegenwoordigheid van verandering, hebben leiders, managers en project managers soms het gevoel machteloos te staan ten opzichte van de onrust dat verandering teweegbrengt in hun bedrijf. Dat het de privé of publieke sector betreft, al dan niet omvangrijk, elke organisatie die een verandering beleeft of zal beleven voelt zich sterk getroffen in zijn overtuigingen en benchmarks. Gezien deze situatie, zullen organisaties die in staat zijn om veranderingen, die hun omgeving vereisen, snel en effectief door te voeren een fundamenteel concurrentievoordeel ontwikkelen.

Doelstelling

Uit ervaring is gebleken dat praktisch gezond verstand ontoereikendheid is om met de 'weerstand tegen verandering' om te gaan. Daarom is het noodzakelijk om, vanaf het begin van de uitvoering, de onderliggende processen betreffende de veranderingen te beheersen zowel op het niveau van de individuen, de groepen en de organisaties.

De medewerkers mobiliseren, een scherpe analyse van de situatie doorvoeren, duidelijke en meetbare doelstellingen voor het project bepalen, de verschillende belangen groepen inspraak geven, de weerstand voor verandering beheersen, overtuigen en coördineren, een beheer ontwikkelen gericht op de verandering, in functie van het profiel van de individuen en de specifieke karakteristieken van de organisatie die de veranderingen ondergaat, enz., zijn allemaal vaardigheden die een manager belast met de verandering moet bezitten.

Inhoud van de opleiding

- De strategische route eigen aan het beleid van veranderingen: de 10 belangrijkste fases voor verandering.
- Change management en management change: de strategie van de breuk in de praktijk.
- Communiceren in crisissituaties: de handleiding.
- Het overwinnen van weerstand tegen verandering, de criteria voor het succes komende van de praktijk.
- Traditionele obstakels en fouten vermijden: de wetten van de ervaring.
- De veranderingen in de nieuwe cultuur verankeren: de uit te voeren acties.
- De werkprocessen opnieuw configureren: de zakelijke re-engineering.

Opmerking: De training is vooral pragmatisch bedoeld en wordt gevoed door een bijdrage van praktische ervaringen, analyses van case studies, rollenspellen, simulaties en inter-persoonlijke uitwisselingen!

Coaching op maat

De opleiding kan worden uitgebreid met een persoonlijke coaching om de deelnemer in staat te stellen de gegevens van zijn situatie te integreren. (Contactpersoon om de voorwaarden te kennen en de modaliteiten te bespreken van de interventie - Marita Guilmot-Lennertz - forum@esap.be - Tel 02/771.43.13).

Doelgroep:

- Bedrijfsleiders en kaderleden.
- Project Managers (Change Management, ...).
- Medewerkers van de personeelsafdeling.
- Accountants en andere zakelijke adviseurs.
- Interne en externe trainers.

Docent : Gilbert Certijn

Marketing en verkooptechnieken



FORUM Event

Onderhandelingstechnieken om uw verkoopresultaten te verbeteren

Geniet van een verpersoonlijkte verbetering van uw commerciële methode !

Vaststellingen en doelstellingen

Elk aanbod vereist informatie; elke verkoop vereist onderhandeling. Pas de onderhandelingstechnieken toe om uw verkoopresultaten te verbeteren! De verkopers dienen inderdaad oplossingen te vinden om:

- Het verkoopcontact in de meest onvoorziene omstandigheden te leren voorbereiden: de gesprekspartner snel te leren kennen en te begrijpen hoe hij dient te worden aangesproken.
- Te leren hoe de aankoop op aangename wijze zowel voor de aankoper als voor de verkoper te doen verlopen
- Te leren overtuigen: de argumenten uitkiezen en de bezwaren beantwoorden.
- Te leren afsluiten: een of meerdere verbintenissen onmiddellijk kunnen bekomen.

Toegevoegde waarden en resultaten van de voorgestelde methode:

- De voorgestelde vorming verschilt van de meeste vormingen in marketing en in verkoopstechnieken door haar hoge graad van interactieve tussenkomsten van de deelnemers.
- Elke vorming begint met een vragenlijst, in meer dan 400 ondernemingen getest, om na te gaan of met de succesfactoren van de commerciële praktijken wordt rekening gehouden, en vervolgens, om de verbeteringspunten te bepalen die aan de verwachtingen van elke deelnemer beantwoorden. De inhoud van de vorming is gepersonaliseerd: na de behandeling van de basisprincipes van marketing, worden de problemen en verwachtingen van elke deelnemer prioritair behandeld.

De toegevoegde waarden van de vorming zijn:

- Een snelle audit van de kwaliteit van de commerciële praktijken op basis van de antwoorden op de vragenlijst.
- Concrete verbeteringsvoorstellen in commerciële praktijken op korte en lange termijn.
- Verbeteringsvoorstellen rechtstreeks gelinkt aan de problemen eigen aan de onderneming.
- Verbeteringen op korte termijn van het bestaande klantenbestand.
- Verbeteringen op korte termijn van de manier waarop nieuwe klanten worden overtuigd en aangeworven.
- Bepaling van een realisatietermijn van de genomen beslissingen.

Inhoud

- Enkele basisprincipes van de Marketing:
 - Doelstellingen bepalen,
 - Een doeltreffende Marketing mix ontwikkelen: zijn klanten kiezen en een ketting van middelen ontwikkelen om aan hun behoeften te beantwoorden
- Hoe zijn gesprekspartner herkennen?
 - Hoe hem waarnemen?, Hoe hem identificeren?, Hoe hem motiveren?, Hoe hem behandelen?
- De verkoopstechnieken
 - Het onderhoud voorbereiden,
 - De gesprekspartner contacteren,
 - De behoeften kennen,
 - Overtuigen,
 - Afsluiten.
- De onderhandeling
- Voorstelling van de onderneming: de 7 basiselementen en de 10 gulden minuten.

Doelgroep

- De verantwoordelijken van commerciële en marketingdiensten
- De "commerciëlen"
- Algemeen: alle personen die in een verbetering van de commerciële en verkoopmethodes zijn geïnteresseerd.

Animator : C. de Villenfagne

Onderhandelingstechnieken om uw aankopen te optimaliseren

Geniet van een verpersoonlijkte verbetering van uw aankoopgedrag!

Vaststellingen en doelstellingen

Elk aankoop vereist informatie en onderhandeling; de aankoopverantwoordelijke zal de beste technische en economische voorwaarden voor zijn onderneming opzoeken. Daar hij meer en meer met verkopers te doen zal hebben die ervaring hebben opgedaan in overtuigende verkoopstechnieken, zal hij zich eveneens de verkoop- en onderhandelingstechnieken eigen maken. Dit om het onderhandelingsonderhoud te kunnen leiden en afsluiten en om een voordelige oplossing voor zijn onderneming te behalen zowel op financieel als op kwalitatief gebied. Pas onderhandelingstechnieken toe en U zult uw aankoopproces gevoelig verbeteren!

De aankoopverantwoordelijken dienen inderdaad oplossingen te vinden om:

- Het aankoopcontact in de meest onvoorziene omstandigheden te leren voorbereiden: de gesprekspartner snel te leren kennen en te begrijpen hoe hij dient te worden aangesproken.
- Te leren hoe de aankoop op aangename wijze zowel voor de aankoper als voor de verkoper te doen verlopen: de onderhandelingsmarges leren inschatten
- Te leren overtuigen: de argumenten uitkiezen en de bezwaren beantwoorden.
- Te leren afsluiten: een of meerdere verbintenissen onmiddellijk kunnen bekomen.

Toegevoegde waarden en resultaten van de voorgestelde methode

- De voorgestelde vorming verschilt van de meeste vormingen in marketing en in aankoop/verkoopstechnieken door haar hoge graad van interactieve tussenkomsten van de deelnemers.
- Elke vorming begint met een vragenlijst, in meer dan 400 ondernemingen getest, om na te gaan of met de succesfactoren van de commerciële praktijken wordt rekening gehouden, en vervolgens, om de verbeteringspunten te bepalen die aan de verwachtingen van elke deelnemer beantwoorden. De inhoud van de vorming is verpersoonlijkt: na de behandeling van de basisprincipes van marketing, worden de problemen en verwachtingen van elke deelnemer prioritair behandeld.

De toegevoegde waarden van de vorming zijn:

- Een snelle audit van de kwaliteit van de commerciële praktijken op basis van de antwoorden op de vragenlijst.
- Concrete verbeteringsvoorstellen in commerciële praktijken op korte en lange termijn.
- Verbeteringsvoorstellen rechtstreeks gelinkt aan de problemen eigen aan de onderneming.
- Verbeteringen op korte termijn van het bestaande leveranciersbestand.
- Verbeteringen op korte termijn van de manier waarop nieuwe leveranciers worden overtuigd en aangeworven.
- Bepaling van een realisatietermijn van de genomen beslissingen.

Inhoud (basestructuur)

- Zijn gesprekspartner leren kennen
 - De sociale stijlen: kenmerken en wekwijze
 - Hoe de verkoper aanspreken
- De relatie aankoop-verkoop
 - Ontledingsmethode van een onderneming
 - De marketingbenadering
 - Verbetering van de marketing mix
 - Opbouw van een actieplan
 - Presentatietechniek voor een product
 - De kenmerken van een goede presentatie
 - Inzicht van de aankoop- en verkoopstechnieken
 - De voorbereiding van de aankoop: de stappen van het aankoopproces
 - Bepaling en onderzoek van de nood (het probleem)
 - Informatie inwinnen over het product/dienst
 - Inschatting (evaluatie) van de alternatieve producten
 - De aankoopbeslissing
 - De gevoelens na aankoop

- Kennis van het product: het argumentarium
 - Het product, de dienst, het personeel, het verkooppunt , het imago
 - Inleiding tot het TCObegrip (Total Cost of Ownership)
 - Bepaling van doelstellingen daar de koper
 - De stappen van de onderhandeling
 - De voorbereiding van het onderhoud
 - De contactname met de verkoper
 - De uitwisseling van informatie
 - De verkoper overtuigen
 - Afsluiten
 - Basisbeginselen van de onderhandeling

Doelgroep

- De verantwoordelijken van aankoop
- De verantwoordelijken van commerciële en marketingdiensten
- Alle personen die in een verbetering van de commerciële en aankoopmethodes zijn geïnteresseerd.

Animator : C. de Villenfagne



FORUM Event

Onderhandelingstechnieken voor uw internationale contracten!

Geniet van een verpersoonlijkte verbetering van uw commerciële methode in internationale zaken!

Vaststellingen en doelstellingen

Een contract voor export vereist uitgebreide reizen in het onderzocht land en veel tijd voor onderhandelingen. Het aantal stappen en de tijd toegestaan door business managers kan worden verminderd als er betere:

- de marketing mix beter op de aangesproken markt te richten
- de presentatietechnieken toe te passen
- de noden en de verwachtingen van de gesprekspartners te kennen
- de cultuur en de gewoonten van het land te kennen en te eerbiedigen
- de tolken voor te bereiden om de vertalingen in alle schakeringen te kunnen verzorgen
- de verkooptechnieken toe te passen (de bezwaren en de argumenten voorbereiden en aan te passen aan de gesprekspartners)

De vorming zal deze doelstellingen in functie van de verwachtingen van de deelnemers behandelen

Toegevoegde waarden en resultaten van de voorgestelde methode:

- De voorgestelde vorming verschilt van de meeste vormingen in marketing en in verkooptechnieken door haar hoge graad van interactieve tussenkomsten van de deelnemers.
- Elke vorming begint met een vragenlijst, in meer dan 400 ondernemingen getest, om na te gaan of met de succesfactoren van de commerciële praktijken wordt rekening gehouden, en vervolgens, om de verbeteringspunten te bepalen die aan de verwachtingen van elke deelnemer beantwoorden. De inhoud van de vorming is gepersonaliseerd: na de behandeling van de basisprincipes van marketing, worden de problemen en verwachtingen van elke deelnemer prioritair behandeld.

De toegevoegde waarden van de vorming zijn:

- Een snelle audit van de kwaliteit van de commerciële praktijken op basis van de antwoorden op de vragenlijst.
- Concrete verbeteringsvoorstellen in commerciële praktijken op korte en lange termijn.
- Verbeteringsvoorstellen rechtstreeks gelinkt aan de problemen eigen aan de onderneming.
- Verbeteringen op korte termijn van het bestaande klantenbestand.
- Verbeteringen op korte termijn van de manier waarop nieuwe klanten worden overtuigd en aangeworven.
- Bepaling van een realisatietermijn van de genomen beslissingen.

Inhoud van de opleiding

- Enkele basisprincipes van de Marketing:
 - Doelstellingen bepalen,
 - Een doeltreffende Marketing mix ontwikkelen: zijn klanten kiezen en een ketting van middelen ontwikkelen om aan hun behoeften te beantwoorden
- Hoe zijn gesprekspartner herkennen?
 - Hoe hem waarnemen?, Hoe hem identificeren?, Hoe hem motiveren?, Hoe hem behandelen?
 - **Hoe met de cultuur van het land van zijn gesprekspartner rekening houden?**
- De verkooptechnieken
 - Het onderhoud voorbereiden,
 - De gesprekspartner contacteren,
 - De behoeften kennen,
 - Overtuigen,
 - Afsluiten.
- De onderhandeling
- Voorstelling van de onderneming: de 7 basiselementen en de 10 gulden minuten.

Doelgroep

- De verantwoordelijken van commerciële en marketingdiensten
- De "commerciëlen"
- Algemeen: alle personen die in een verbetering van de commerciële en verkoopmethodes zijn geïnteresseerd.

Opvolging van de opleiding

De onderneming die bijkomende informatie wenst te ontvangen over een land waarmee zij commerciële betrekkingen wil beginnen of ontwikkelen, kan zich voor een afzonderlijke module van 2 uur inschrijven (om de voorwaarden te kennen, gelieve ons op 02/771.43.13. of per e-mail forum@esap.be te contacteren) . Volgende landen kunnen worden toegelicht: Algerije, Arabische Emiraten, Australië, Azerbeidzjan, Brazilië, Bulgarije, Chili, China, Costa-Rica, Cuba, Filippijnen, Groot-Brittannië, Hongarije, India, Indonesië, Italië, Japan, Kazakstan, Kirgizië, Maleisië, Oekraïne, Oezbekistan, Panama, Peru, Polen, Portugal, Roemenië, Saudi-Arabië, Slowakije, Tsjechisch Republiek, Rusland, Turkije, Thailand, Vietnam...

Animator : C. de Villenfagne



FORUM Event

Stel uw onderneming beter voor om uw commerciële slagvaardigheid te versterken!

Hoe uw onderneming in 10 minuten presenteren om handelspartners te overtuigen...

Overloop deze enkele vragen om in te zien of U het beter kunt

- Kent U de verschillende presentatietechnieken van uw onderneming?
- Kent U hun invloed op uw commerciële gesprekspartners?
- Kent U de 7 punten die U voor een geslaagde voorstelling in tien gulden minuten dient te behandelen?
- Past U uw presentatie aan aan het soort publiek of land waartoe U zich richt?
- Bepaalt U een of meerdere concrete doelstellingen die U op het einde van uw presentatie wenst te bereiken?
- Stelt U een opvolgingsprocedure voor op het einde van uw presentatie?
- Brengt U enkele verkoopsargumenten waarvan U de overtuigingskracht kent naar voor?
- Hoe behandelt U de bezwaren die regelmatig worden aangereikt?
- Hoe behandelt U de vragen die gedurende of op het einde van uw presentatie worden gesteld?
- Hoe beëindigt U uw presentatie?
- In welke mate kent U de appreciatie van uw toehoorders na uw presentatie?
- Kent U de 6 manieren waarop uw toehoorders zich uitdrukken en die U toelaten te oordelen in welke mate U tot het afsluiten van het contract (de verkoop) kunt overgaan?
- Vindt U het belangrijk de culturele en de commerciële gewoonten van een land te kennen vooraleer U er heengaat?
- Vindt U het belangrijk de onderhandelingsgewoonten eigen aan een land te kennen vooraleer U er heengaat?

Op het einde van de dag hebt U een antwoord op al deze vragen en beschikt U over een eigen presentatieplan.

Doelstelling van de opleiding

- Op een doeltreffende wijze de onderneming leren voorstellen in de meest verscheidene omstandigheden.
 - De onderneming en de producten voorstellen,
 - De marketing mix aanpassen,
 - De culturele aspecten verwerken ter gelegenheid van exportzendingen
- De gesprekspartners leren waarderen aan de hand van een presentatie
 - De locale culturele gewoonten eerbiedigen,
 - Een eventuele commerciële onderhandeling voorbereiden
- Leren overtuigen: de gepaste argumentatie uitkiezen en de bezwaren behandelen.
- Leren afsluiten om gunstige resultaten te bereiken.

Inhoud van de opleiding

- Enkele basisprincipes van de Marketing:
 - Doelstellingen bepalen,
 - Doeltreffend gebruik van de Marketing mix: de klanten uitkiezen en de ketting aan middelen bepalen om ze te bevredigen.
- De voorstelling van de onderneming:
 - de 7 gegevens voor een geslaagde voorstelling in 10 gouden minuten
- Hoe zijn gesprekspartner herkennen en de culturele en professionele gewoonten van het land eerbiedigen?
 - Waarneming
 - Identificatie
 - Motivatie
 - Behandeling
- De verkooptechnieken
 - Voorbereiding
 - Contact
 - Kennen
 - Overtuigen
 - Afsluiten

Doelgroep

- De verantwoordelijken van commerciële en marketingdiensten,
- De export sales managers,
- Al wie zijn onderneming regelmatig moet voorstellen.

Vervolg van de opleiding

De onderneming die bijkomende informatie wenst te ontvangen over een land waarmee zij commerciële betrekkingen wil beginnen of ontwikkelen, kan zich voor een afzonderlijke module van 2 uur inschrijven (om de voorwaarden te kennen, gelieve ons op 02/771.43.13. of per e-mail forum@esap.be te contacteren) . Volgende landen kunnen worden toegelicht: Arabische Emiraten, Australië, Azerbaidjan, Brazilië, Bulgarije, Chili, China, Costa Rica, Cuba, Filippijnen, Groot-Brittannië, Hongarije, Indië, Indonesië, Italië, Japan, Kazakstan, Kirghizistan, Maleisië, Oekraïne, Oezbekistan, Panama, Peru, Polen, Portugal, Roemenië, Slowakije, Tsjechisch Republiek, Rusland, Turkije, Thailand, Vietnam...

Animator : C. de Villenfagne



FORUM Event

Persoonlijke ontwikkeling



FORUM Event

Self-Coaching: een werktuig voor iedereen

Wordt uw eigen coach !

Self-Coaching : werkelijk voor iedereen?

Het onderliggend principe van deze opleiding steunt op een overtuiging en een observatie : elke persoon is bekwaam te slagen. Het doel is dubbel : de fundamenteën van self-coaching aanreiken, en van wat werkt of niet in professionele begeleiding.

Self-coaching is een initiatie tot de immateriële macht die de actie overtreft. Achter de autoriteit, de verantwoordelijkheid, de invloed en het vertrouwen, genereert coaching een acte van geloof: "ik ben de componist en acteur van mijn eigen leven!"

Net als voor coaching is de eerste vereiste van self-coaching te aanvaarden van zichzelf in vraag te stellen en te willen veranderen. De voorgestelde aanpak en technieken brengen de deelnemers ertoe de voordelen van self-coaching dagelijks te ondervinden. Zodoende kunnen ze positieve veranderingen in hun leven introduceren zonder daarom nood te hebben aan een externe raadgever, en toch van zijn tools en techniek gebruik te maken.

De praktijk van self-coaching levert o.a. volgende voordelen :

- zijn competenties ontwikkelen door bewust te worden van zijn eigen potentieel
- volledige controle behouden over zijn eigen succes
- veel doeltreffender werken aan de realisatie van zijn eigen objectieven
- veel doeltreffender worden in de oplossing van problemen
- zijn relationele en operationele macht te vertiendubbelen
- geld te besparen (geen professionele coach moeten betalen!)
- ...

Doel

Zichzelf coachen vereist het aanleren van de aangepaste tools en technieken, en zich verbinden van die ook toe te passen. Het doel van de opleiding is de deelnemers de fundamenteën van die aanpak aan te reiken:

- de basistechnieken van self-coaching aanleren
- bestaande formulieren gebruiken en inoefenen om zijn eigen vooruitgang te leiden, op te volgen en te evalueren
- de gewoonte kweken van schriftelijk te werken
- een voorgedefinieerde self-coaching methode volgen eerder dan zaken op een impulsieve en ongeordende manier te willen veranderen

Inhoud

1. Hoe produceren we onze resultaten? – de cyclus « context – gedachten – gevoelens – acties – resultaten »	uitleg - voorbeelden
2. Hoe werkt ons brein? - het bewustzijn en het onderbewustzijn - de rol van de gevoelens - wie beslist: bewust of onderbewust?	voorbeelden - oefeningen
3. De klacht, het verwijt – of hoe verantwoordelijkheid afstoten: stimulus – respons Verantwoordelijkheid: stimulus – keuze – respons	discussie, voorbeelden, beleefde situaties
4. De « problemen » van de deelnemers: waar vindt je ze in de cyclus « context – gedachten – gevoelens – acties – resultaten »?	oefeningen op basis van eigen ervaringen
5. De te stellen vragen in elke fase van de cyclus – zowel negatief als positief	oefeningen op basis van eigen ervaringen
6. emotionele verificatie van het resultaat en beslissing ja/nee?	oefeningen op basis van eigen ervaringen

Follow up – individuele coaching

Een individuele coaching kan aansluitend bij deze opleiding georganiseerd worden om de inhoud van de opleiding verder te integreren in de context van de onderneming en de specifieke situatie van de deelnemer. Voor de voorwaarden en inschrijving, gelieve contact op te nemen met Marita Guilmot-Lennertz – forum@esap.be – tel. 02/771.43.13

Doelpubliek

Self-coaching is geschikt voor elke persoon die bereid is om op zichzelf de technieken van vraagstelling, luisteren en probleemoplossing toe te passen, die in coachingsituaties hun doeltreffendheid hebben bewezen om meningsvolle verschillen in het leven teweeg te brengen.

Animator : François Van Kan



FORUM Event

Tijdsbeheer en persoonlijke organisatie

Meer dan 90 vindingen om uw tijd doeltreffend te beheren!

Doelstelling van de vorming

Aan de deelnemers de mogelijkheid te geven om:

1. Meer activiteiten van betere kwaliteit in minder tijd te verwezenlijken.
2. De lange termijnprojecten niet steeds te verdagen maar ze in hun dagelijkse planning te integreren.
3. Betrouwbaarder te zijn wat betreft hun afspraken.
4. Stress te wijten aan permanente werkdruk en de verscheidenheid van activiteiten te verminderen.

Doelgroep

- Personen die regelmatig meer dan 8 uur per dag werken.
- Personen die dikwijls onderbroken worden in hun activiteiten.
- Personen die moeilijkheden ondervinden om lange termijn projecten met hun dagelijkse activiteiten te verenigen.

Inhoud

1. **De basisprincipes van het tijdsbeheer**
 - De trap, of hoe lange termijn projecten integreren in de dagelijkse dringende taken
 - Zonder limieten, ontsnapt de tijd, of hoe de uitvoeringstijd van bepaalde taken in te perken?
 - Een begonnen activiteit moet beëindigd worden: een onderbroken activiteit doet ons tijd en concentratie verliezen. Hoe deze onderbrekingen beheren?
 - De wet van Pareto, of waar bevinden zich onze grootste tijdsvreeters en hoe ze verminderen?
2. **Persoonlijke diagnose**
 - Leer jezelf kennen en doe er wat aan!
Wat ga ik doen met de gewonnen tijd?
3. **Het beheren van ons brein**
 - Het productieve brein: hoe concentratie verbeteren en stress verminderen bij het uitvoeren van onze dagelijkse taken?
 - Het selectieve brein: hoe ons brein gebruiken om sneller te werken?
4. **Het beheren van de binnenkomende informatie en het houden van een agenda**
 - Binnenkomende informatie
 - Wat te doen met de papierberg op uw bureau?
 - Wat te doen met de stapel e-mails in uw inbox?
 - De agenda: hoe een agenda (papier of elektronisch) gebruiken om niets meer te vergeten, zijn afspraken na te komen en lange termijnsprojecten te plannen?
5. **Actie plan en opvolging**

Op het einde van de dag zal elke deelnemer zijn eigen actieplan samenstellen gespreid over verschillende maanden.

Animator : François van Kan

Problemen oplossen: simpel en praktisch (De vragen zijn de antwoorden !)

6 redenen waarom problemen verkeerd worden opgelost

Een probleem niet oplossen, of erger – het verkeerd probleem oplossen – veroorzaakt dikwijls zware spanningen, en aanzienlijk tijd- en geldverlies. Wat zijn daar de redenen van ?

1. Zich van probleem vergissen : bijvoorbeeld, een feit als probleem behandelen
2. De andere willen veranderen, i.p.v. zelf te veranderen
3. Niet weten wat men wil bereiken
4. Het symptoom eerder dan de reden beheren
5. Zich van belang vergissen
6. Te weinig verschillende oplossingen vinden

Objectief

- Op het einde van de dag zullen de deelnemers een eenvoudig en zeer specifiek canvas kunnen gebruiken om problemen op te lossen. Dit canvas omvat 5 basisnoties en 9 vragen. Ze zullen daarmee eender wie (inclusief zichzelf) kunnen helpen om een probleem op te lossen, op voorwaarde dat ze dit canvas nauwgezet gebruiken. Ze zullen dit canvas gedurende de dag op hun eigen “probleem situaties” hebben toegepast.
- Bovendien zullen ze ondervinden dat ze gemiddeld 50 tot 80% van de benodigde tijd aan probleemoplossing zullen winnen (wat een geldwinst !).
- Tenslotte is deze methode een geweldig werktuig om medewerkers te responsabiliseren, want ze vermijdt problemen naar anderen toe te delegeren en verplicht de “probleemhouder” zelf zijn probleem op te lossen.

Inhoud

- Definitie van de 5 basisnoties : feit – probleem – objectief – belang – oplossing
- De sleutelvragen identificeren verbonden aan elke basisnotie
- Toepassing van deze vragen op de “probleemsituaties” van elke deelnemer.

Vorbereiding

- Aan elke deelnemer wordt gevraagd, voorafgaandelijk aan de opleiding, per mail een zeer beknopte omschrijving aan de trainer op te sturen van minstens 3 situaties die hij (zij) vandaag persoonlijk meemaakt en die hij (zij) als problematisch beschouwt.

Follow up van de opleiding – Persoonlijke coaching

De opleiding kan verlengd worden met een persoonlijke coaching om de integratie van de geziene concepten binnen de werkomgeving te verzekeren. (Voor de voorwaarden en reservaties, gelieve ons te contacteren op 02/771.43.13 of per e- mail forum@esap.be).

Publiek

Elke “verantwoordelijke” persoon binnen de onderneming of organisatie.

Trainer: François van Kan

Individuele taaltrainingen

*Engels - Frans - Nederlands - Italiaans - Spaans - Duits
- Pools - Luxemburgs - Russisch - Portugees*



FORUM Event

Telefonische taaltrainingen

Om uw taalkapitaal te verrijken of een bepaald project te verwezenlijken

Engels - Frans - Nederlands – Italiaans – Spaans – Duits - Pools – Luxemburgs – Russisch - Portugees

Vaststellingen

De ontwikkeling van het beroepsleven vereist een beheersing van de vreemde talen maar het aanleren of de bijscholing van een vreemde taal en de dagelijkse activiteiten zijn moeilijk te combineren. Daarom is het van uiterst belang om een kwaliteitsvol onderwijs dat aan de specifieke behoeften beantwoordt te verzoenen met een directe toegankelijkheid zonder tijdverlies (lange verplaatsingen, onderbroken dagen, drukke avonden...)

Een efficiënte oplossing: de individuele taalcursussen per telefoon:

- ✓ Cursus gebaseerd op uw behoeften...
- ✓ Volgens uw eigen tijdschema...
- ✓ Het tempo dat u schikt...
- ✓ Waar u zich ook bevindt...
- ✓ Zonder u te verplaatsen...

Praktisch

- U hebt de keuze tussen verschillende abonnementen van verschillende intensiteit, naar gelang uw behoeften
- Uw leraar roept u op uw vaste lijn of per skype
- Tussen 8:00 en 22:00: op het tijdens de vorige les overeengekomen tijdstip
- Voor uw lessen van 30 minuten

Volg twee proefflessen, zonder verplichtingen uwerzijds, en u zult overtuigd zijn...

Indien U beslist om de lessen verder te zetten, zullen die 2 proefflessen in het gekozen abonnement inbegrepen worden. In het tegenovergestelde geval zullen die 2 lessen niet aangerekend worden.

Meer precies...

- Een leraar met een Europese of Noord-Amerikanen opleiding belt U in zijn moedertaal op.
- De lessen worden op vaste lijnen gegeven of per skype, indien de gebruiksvoorwaarden het veroorloven. (Eventueel op gsm, met de leraar overeengekomen)
- Uw niveau en uw doelstellingen worden voorafgaandelijk geanalyseerd door middel van een grammaticale test en een behoefteanalyse. De leraar past zich aan uw niveau en uw behoeften aan.
- Uw leraar kiest samen met U het pedagogische materiaal dat zal dienen als schriftelijke support voor de taaltraining. Hij zal ook uw dagelijkse documenten gebruiken die U hem wenst te versturen.
- De abonnementen omvatten 5, 10, 30, 50 of 100 lessen van 30 minuten, naar gelang uw doelstellingen, met een degressief tarief volgens het aantal lessen.
- Een evaluatierapport kan opgesteld worden, met de aangeleerde stoffen en vermelding van start- en eindniveau.
- De lessen zijn toegankelijk in meer dan 40 landen aan hetzelfde tarief: indien u op reis gaat, neemt u uw docent(e) mee!

Onze verschillende abonnementen (vermelde prijzen zijn exclusief BTW)

« **Intensief** » Abonnementen : 20 lessen/maand pedagogisch materiaal € 75

Abonnement	Duur	Aantal lessen	Prijs/les	Prijs/cyclus
1	1,5 maand	30	30 €	900 €
2	2,5 maanden	50	28 €	1.400 €
3	5 maanden	100	26 €	2.600 €

« **Standard** » Abonnementen : 10 lessen/maand pedagogisch materiaal € 75

Abonnement	Duur	Aantal lessen	Prijs/les	Prijs/cyclus
4	3 maanden	30	32 €	960 €
5	5 maanden	50	30 €	1.500 €
6	10 maanden	100	28 €	2.800 €

« **Open** » Abonnementen : 5 lessen/maand pedagogisch materiaal € 75

Abonnement	Duur	Aantal lessen	Prijs/les	Prijs/cyclus
7	6 maanden	30	34 €	1.020 €
8	10 maanden	50	32 €	1.600 €

« **Kort** » Abonnement en aanvullende dienst (*) pedagogisch materiaal € 75

Abonnement	Duur	Descriptie	Prijs
9	1 maand	Express Module van 10 lessen (*)	350 €
10	1 maand	AskWeDo Module van 5 lessen	200 €
11		Keuze : Evaluatierapport per cyclus	10 €

De **Intensief**, **Standaard** en **Open** abonnementen richten zich tot de leerlingen die een taal willen leren of die hun kennis willen verbeteren : die abonnementen worden op basis van de beschikbaarheden van de leerlingen gekozen.

De **Expresmodule** richt zich tot de personen die een "opfrissing" wensen van een taal die ze al kennen, maar die ze niet meer geoefend hebben, om zo vlug mogelijk opnieuw operationeel te zijn.

De **Ask We Do** module betreft interventies op maat voor dringende actie: een presentatie afwerken, een toespraak voorbereiden, de juiste taal- en cultuurreflexen aanleren om een anderstalige collega te onthalen, zich klaarstomen voor een reis naar het buitenland, enz.

De prijs van een cyclus omvat :

- De honoraria van de docent
- De telefoonkosten voor een vaste lijn
- De grammaticale test en de behoeftenanalyse
- Niet inbegrepen : het pedagogisch materiaal : 75 €

Het pedagogisch materiaal eigen aan elke opleiding (75 €) wordt gefactureerd behalve bij nadrukkelijke keuze van de klant, bij de inschrijving aan de module, met uitzondering van de "Ask We Do" module. Dat forfaitaire bedrag omvat de door de leraar gekozen geschreven (grammatica, woordenschat, teksten, enz.) en audio supports en de verzendkosten. Het is geldig voor ieder abonnement dat in dezelfde taal wordt gevolgd, door dezelfde cursist, gedurende twee opeenvolgende jaren. In geval van overdracht van lessen aan een andere persoon zal het nieuwe pedagogisch materiaal volgens dezelfde modaliteiten worden gefactureerd.

Algemene voorwaarden

Wanneer u verhinderd bent, kunt u uw afspraak uitstellen op voorwaarde dat u uw docent 4 uur op voorhand op de hoogte brengt. Per schijf van 10 lessen zijn er 2 annulaties toegelaten

Facturering

- Na de inschrijving aan een " Ask We Do" cyclus wordt de factuur automatisch verstuurd. Voor de andere abonnementen wachten we op uw overeenstemming na de twee proeflessen. Gelieve uw wens om de lessen verder te zetten telefonisch te bevestigen (02/771.43.13) per fax (02/771.31.70) of per email (forum@esap.be). De twee proeflessen zullen in het gekozen abonnement inbegrepen worden.
- Een enige factuur zal opgemaakt worden met vermelding van de prijs van de cyclus, het pedagogisch materiaal volgens de gekozen formule en desnoods het evaluatierapport.
- De factuur dient betaald te worden binnen de 30 dagen.
- In geval van wanbetaling na deze termijn zullen de lessen onderbroken worden tot het verschuldigde bedrag vereffend is.

Abonnement: duur - overdracht

- Duur van het abonnement: Behalve in geval van overmacht, zullen de lessen die niet binnen de vooropgestelde abonnementstermijn opgenomen worden, verloren zijn. Een maand extra wordt toegevoegd als compensatie voor eventuele onvoorziene gebeurtenissen tijdens de opleiding.
- Abonnementswijziging: Indien, tijdens de abonnementsperiode, de leerling(e) de frequentie van de lessen wenst te wijzigen, is het mogelijk om de cyclus te veranderen door middel van een supplement, of in het andere geval, een krediet ten gunste van de leerling(e). De leerlingen die hun oorspronkelijke geldigheidsduur willen verlengen kunnen beroep doen op die dienst om de resterende lessen niet te verliezen.
- Elke inschrijving is definitief. De overdracht van lessen aan een andere persoon is nochtans mogelijk.
- Voor alle verandering, gelieve ons te verwittigen per fax (02/771.31.70) of per email (forum@esap.be)

Contactpersoon : Marita Guilmot-Lennertz - forum@esap.be - Tel 02/771.43.13



FORUM Event

Presentatie van onze trainers

Certijn Gilbert

- Internationaal Directeur Human Resources en Total Quality Management in een dienstverlenend bedrijf op Europees niveau (10 jaar).
- Partner in een adviesbureau op het gebied van bedrijfsorganisatie (3 jaar).
- ISO 9001 docent voor ICHEC Enterprise (7 jaar).
- Docent Human Resource Management voor de Kamer van Koophandel en Nijverheid van Brussel (4 jaar).
- Managing Partner van een trainingsbedrijf gespecialiseerd in leiderschap, management, key account management, verkoop en service. (sinds 2005).

De Villenfagne Claude

- Bedrijfsleider;
- Raadgever bij meerdere ondernemingen;
- Gespecialiseerd in de opstelling van commerciële en marketingplannen in industriële en dienstondernemingen;
- Raadgever bij de UWE voor de Internationale Marketingcel;
- Raadgever bij ondernemingen voor de bevordering van export.

Rabaut Darline

- Lic. Rechten, betrokken bij het invoeren van kwaliteitsmanagementsystemen (ISO9001 maar ook ISO17025, BRC, IFS, BRC IoP, ...) sinds 1994
- Lead Auditor voor ISO9001, BRC, HACCP, ISO22000
- Zelfstandig consultant in diverse domeinen, zowel productie als dienstensector

Smans Philippe

- Burgerlijke Ingenieur (UCL), MBA (Boston University) en post-graduaat in internationale financiën (Boston University).
- Manager in verschillende multinationale maatschappijen (VS, CH en BE) gedurende 20 jaar.
- Goedgekeurde opleider voor de Europese Commissie.
- Professor aan het ICHEC Brussels Management School. Directeur van de Executive MBA van Ichech-Entreprises.
- Co-auteur van een management boek over de kwaliteitsbeheersing, uitgegeven in verschillende landen in drie talen.

Van Kan François

- Licentiaat Economische Wetenschappen (Leuven)
- Opleid met certificatie in Transactionele Analyse, NLP, Ericksoniaanse Hypnose, Systeemleer and Pedagogie
- Management posities in bank en textielsector
- Trainer en coach sinds 1987
- Ervaring in secundaire sector (automobiel, chemie, metaal, bouw, pharmaceutical, electriciteit) en dienstensector (bank, verzekering, ziekenkas, interim, distributie)

Verheye Samuel

- > 30 jaar internationale ervaring in leiding van operationele teams, -processen, projectmanagement, kwaliteitsborging en – verbeterprocessen
- Expert Operations voor de Orange Group in de regio's Afrika, Midden Oosten en Azië (AMEA)
- Prince2 gecertificeerd
- ITIL v.3 gecertificeerd
- Six Sigma Orange belt
- Oprichter "QualiPro" - Sharing Experience

Referenties

Sinds het begin van onze activiteiten in september 2004, hebben de volgende vennootschappen ons hun vertrouwen gegeven:

2 People ICT Services, 3E SA, 4 Energy Invest

Aastra Belgium SA, Aba of Belgium SA, ABR sc, Acces Direct SA, Acapela-Group, Accor TRB, AcoServices SA, Acropol sprl, ACT- Auto Contrôle et Technique, ADB SA, Administration communale d'Anderlecht, Administration Communale de Berchem-Sainte-Agathe, Administration communale d'Ecaussinnes, Administration communale d'Etterbeek, Administration Communale d'Evere, Administration Communale d'Ixelles, Administration communale de Rebecq, Administration communale de Saint-Gilles, Administration Communale de Soignies, Administration communale de Woluwé-Saint-Lambert, ADO International, Adrem Services NV, Adverthype sprl, Advice & Management SPRL, AFSCA, Agathos-iiid asbl, AGC Europe, Agence Bruxelloise pour l'Entreprise (ABE), Agence de messagerie de la presse SA, Agence Fédérale de contrôle nucléaire, AGF Belgium Insurance SA, Agora SA, Agoria asbl, AIB-Vinçotte Belgium asbl, AIB-Vinçotte Ecosafar NV, AIDE SA, AIG Europe SA, Air Liquide Belgium SA, Alcadis NV, Alcatel Alenia Space ETCA, Alcoservices SA, Allen & Overy, Alpha Industries AWT bvba, Alstom Transport BV, Altran Europe, Amber Bouwfonds Ontwikkeling NV, Amberco bvba, Amster sa, Aquapole ULg, Aon Consulting Belgium NV, Arcadis Gedas SA, ArcelorMittal SA, Arcelor Flat Steel Europe, Archi+i sprl, Archi+i Advisers SA, Archi 2000, Aqua Prestige SA, Areva, ARGB asbl, Argenta Spaarbank, Arvi Consulting sprl, Association Intercommunale de Santé de la Basse-Sambre, A.S.T.R.I.D. SA, Asten Johnson PGmbH, Astra Zeneca SA, Atelier d'Architecture et d'Urbanisme Thierry Lamy, Atelier d'Art Urbain SA, Atenor Group SA, Atos Origin SA, AUSY Belgium SA, Avero Belgium Insurance, Avisa Partners, AWEX, AWIPH, AXA Luxembourg, Axima Contracting SA, Axima Services SA, Axis-Engineering SA

Banimo Real Estate SA, Banque Degroof SA, Banque de la Poste, Banque Nationale de Belgique, Barco NV, Batipont Immobilier SA, Baxter SA, B&B Controls SA, BDEW, BDC International SA, BDO Réviseurs d'entreprises SC, Be Aparthotels, Befimmo SCA, Bel-Engineering, Belgacom SA, Belgonucléaire SA, Belgorail, Belpex SA, Belsim SA, Bemis Monceau SA, Berfin SA, Besix SA, Besix Real Estate Development, Besix Sanotec, Bia SA, Biagroup SA, Biffa SA, Biffa Treatment SA, BIION SA, Biowanze SA, BIRB, BNP Paribas, Blueprint Partners, Bocard Benelux, Boehringer Ingelheim SCS, Bolckmans nv, Boston Consulting Group, Bouygues Belgium SA, Brasserie St. Feuillien, Browning International SA, Brugel, Bruker Belgium SA, Brussels Airport Company, Bruxelles-Energie srl, BSB Belgium, Bureau d'études HYDREC sprl, Bureau du Plan, Bureau Fédéral du Plan, Bureau Seco sc, Bureau Veritas, Burson-Marsteller SA, Business Architects International, Business Ways SA,

Caisseries Belle-Vue, Callatay & Wouters SA, CAPAC, Capgemini SA, Carisel SA, Carmeuse SA, Carmeuse Coordination Center SA, Carrefour Belgium, Carrières et Fours à Chaux Dumont-Wautier SA, Carrières Lemay SA, Castolin Benelux SA, Catalent Belgium, CEER, Cembureau, Cenaero, Centre de Recherches Routières, Conseil Economique et Social de la Région Wallonne, CHIREC, CHR Namur, CHR Val de Sambre, CHU Brugmann, CHU de Liège, CHU de Tivoli, Centre Scientifique et Technique de la Construction (CSTC), Centre Spatial de Liège, Centre Terre et Pierre asbl, Century21 Ever'One, CeRDT asbl, CFE SA, CFE Brabant, CIBE sc, Chambre de Commerce et d'Industrie de Bruxelles, Chemco Pack NV, Christian Huylebrouck Notaire SPRL, Cimenteries CBR SA, Cimeurope sarl, CIT Blaton SA, Citroen Belux SA, Clarflok SA, Clear2Pay SA, Clestra S.A., Clinique Ste Anne St Remi, Cluster Déchets solides asbl, CMI Cockerill Maintenance & Ingenierie SA, CMI-Défense, CMI NESA, Cobelpa, Cofidis, Cofely services, Coil SA, Colas Belgium, Commissariat EASI-WAL, Commission de la protection de la vie privée, Commission Européenne, Conceptexpo, Confédération de la construction de Bruxelles-capitale, Connectimmo NV, Connectsystems NV, Conrad Consulting, Conseil de l'Environnement RBC, Construction Management SA, Cookson Electronics Assembly Materials NV, Coris Bioconcept, Corman SA, Cosutrel SA, Coppée-Courttoy SA, Council EU, Cour des Comptes, Cours Melius, Covalux SA, CPAS Etterbeek, CREDOC Services srl, C.P.P.M. SA, CREG, CSC Computer Sciences Corp, Cullen International SA, CWaPE, Cytex Surface Specialties SA

Dalkia NV, Dargaud-Lombard SA, D'Ieteren SA, Danheux & Maroye SA, Daune Consult sprl, DCE Consultants NV, Decomo NV, De Crombrughe & Partners SA, DEHON Gestion Benelux SA, Delhaize Group SA, Deloitte Real Estate, Delta Lloyd Bank, DEME NV, Deny Cargo SA, Deutsche Bank AB, Devimo Group SA, Dexia Banque SA, Dexia Insurance Belgium, DHL Danzas Air & Ocean NV, DHL Global Forwarding NV, Digiconcept sprl, Direct Production, Distrigaz SA, DLN sprl, D.Logistics Services, Dow Corning, DPD Belgium NV, Dumont-Wautier SA,

Eandis cvba, Easi-Wal, Ecam, Ecolas NV, Ecole des cadres asbl, Ecopublic sprl, Ecorem NV, Ecoterres SA, ECS Hermes SA, EDF SA, EDF Belgium, Editions Casterman SA, Editions Dupuis SA, Eeckhout-Vereecke Kunststoframen bvba, EIV sprl, Eiffage Benelux, Electrabel SA, Elia System Operator SA, Elite Paloume NV, Enadvies, Energie-control GmbH, Envisan SA, Envisan International SA, ERA-Progress International, ERTICO-ITS Europe, Esher BVBA, Espace Formation PME, Essenscia, ETM Communication Technology, Ets J. Wust SA, ETNIC, Eurima, Euro Consultants SA, Eurobalken SA, Eurocontrol, Euro Lines Construct SA, Eurométaux, European Commission, European Control Services, European Security Group, Eurostation SA, Euroscript Delt Luxembourg SA, Eval Europe SA, EVS Broadcast Equipment, Expansion Partners SA, Exquando SA

Fabricom GTI SA, Faculté Polytechnique de Mons (FPMs), Federale Assurance, Fedichem, Fedict, Fernand Georges SA, FIB Belgium SA, Fischbein SA, Flemisch Parliament, Fluxys SA, FN Herstal SA, FOD Binnenlandse Zaken, FOD Mobiliteit en Vervoer, Fonds des Maladies Professionnelles, Fonds du Logement, Forem Formation, Forges de Zeebrugge SA, Fortis AG SA, Fortis Bank SA, Fortis Lease NV, Fortis Real Estate, Foyer Bruxellois, Front2Back Management Consulting, Four Industriel Belge SA, Fujitsu Services SA

Galère SA, Gantry SA, Garage François, George & Cie SA, GDF SUEZ Energy Europe & International, Geosan SA, Gfe Energy Management SA, Glaxosmithkline Biologicals, GlobALL Concept, GPlus Europe, Graco NV, Gralex SA, Grand Hôpital de Charleroi, Greisch Ingenierie SA, Groupe Mestdagh, Groupe Schreder, Gruppo Cordenons SA, GSV-Staalindustrie Verbond

Hainaut Ingenierie Technique, Haute Ecole Roi Baudouin, Heidelbergcement, HELHa, Honeywell Building Solutions SA, Herstal SA, Hörmann Belgium NV, Hotel Métropole, HDP&AristA, Husqvarna Construction Products, Hydro SA

IBM Business Consulting Services, Iberdrola SA, IBGE-BIM, IDDI SA, Igretec sc, IICP sprl, Immo Millenium sprl, Immo-V scrl, Imperbel sa, INAMI, Incitec sprl, Indexis scrl, Induco sprl, Industeel Belgium SA, ING Belgium SA, Ingenieursbureau Assét NV, Innogenetics NV, Institut Provincial d'Hygiène et de Bactériologie en Hainaut, Inter-Régies, Intradel, Ion Bean Application SA, IP Globalnet, Ipsos, iRelate, I.R.I.S. Solutions and Experts, ISSeP, Itradec, ITER-HLT Europe SA, IVG Real Estate Belgium SA, IWT

Jacques Delens SA, Jadot Casting & Consulting sprl, Jozef Geenen Management Advies, Johnson&Johnson, Jtekt Torsen Europe

KBC Bank NV, KBC Vastgoed NV, Kemira GrowHow SA, King Sturge NV, KL Consult SA, Koninklijke Federatie of Belgisch Notariaat, KVBG,Kumpen NV

Laborelec, Larbouillat SPRL, L'Ardenne Prévoyante SA, Laserflash SA, Lavalin SNC, Leasinvest Real Estate Management NV, Lecobel, Lexa Expertises sprl, Lhoist SA, Lhoist Coordination Center, Liedekerke & all Avocats, Liège Airport SA, Limpens SA, Lixon SA, Locale Politie Antwerpen, Logis Andennais, Logmetam, Loterie Nationale SA, Louis Widmer SA, Luminus SA, Lundbeck SA, Lydian

Macadam's unlimited NV, McCain Eurocenter, Magetra SA, Magotteaux International, Magotteaux SA, Marcq & Roba SA, Markem-Imaje, Marsh SA, Mat-Tech BV, Maurice Delens NV, MC-carré sprl, Mediaedge:cia, Menuiserie Balasse SPRL, Merck Sharp & Dohme Europe Inc, Meura SA, Meuse et Sambre SA, Michelman Int'l & Co S.N.C, Mindshare SA, Ministère de la Communauté française, Ministère de la Défense, Ministère de l'Équipement et des Transport (MET), Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale, Ministère de la Région Wallonne, MTS Benelux SA

Nato Maintenance & Supply Agency, Netmanagement SA, Nexans Benelux SA, Nizet, NNS, Nobel Explosifs Belgique SA, NSI IT Software & Services, Numeca International SA

Oce Software Laboratories SA, Office National d'Allocations Familiales pour Travailleurs Salariés, Office National des Déchets, Office National du Du croire, Office National de Sécurité Sociale (ONSS), Office de Sécurité Sociale d'Outre-Mer, OGP Europe, Oktopus NV, Omron Electronics SA, Organe de la gestion de l'information policière, O.T.C. sprl, OVAM

Paramount scrl, Partenamut, Pastificio della mamma, Patricia Vilain sprl, Patrimoine culturel de la Province de Namur, PB Clermont SA, Permec-Mustad SA, Peptisyntha SA, Petercam SA, Pheerim sprl, Plicarré, Polaris Management sprl, Police Fédérale, Port de Bruxelles SA, Pournier SAS, Prayon SA, Press Shop, Puilaetco Dewaay SA, Putman, P&V Assurances SA

Quentris (GDF Suez)

Raffinerie Tirlemontoise SA, Ray & Berndtson SA, Recticel SA, Recybel SA, Régie des Bâtiments, Remy International, Renogen SA, Retail Estates, Revatech SA, Reynaers Aluminium NV, RIZIV-INAMI, Robert Verstichel sc, Rosier SA, Roton Environnement, Roularta Media Group NV, RTBF

SABAM, SABCA SA, Saint-Gobain Glass Benelux SA, Saint-Gobain performance Plastics, Samson SA, Scania Belgium SA, Schering-Plough NV, Schneider-Electric SA, SCIA Group NV, SCK-CEN, Scred Belgium, Schreder SA, SDRB, Seafood International Traders, SECO, Securex SA, Segal SA, Sema Belgium, Sertius cvba, Service Public de Wallonie, Service Voyer, SGS Belgium SA, SGS Statutory Services Belgium asbl, Shanks SA, Sibelga scrl, Siemens SA, Sirris, Sita Belgium SA, Sita Remediation NV, Sitem, Smals asbl, Société de Développement de la Région Bruxelloise (SDRB), Société du Logement de la Région de Bruxelles-Capitale (SLRB), Société Régionale d'Investissement de Bruxelles (SRIB), Société Régionale Wallonne des Transports, Société Wallonne des Eaux sc, Sodraep SA, Software AG, Sokoval sprl, Soletanche Bachy France, Solvay SA, Solvic SA, Solvin SA, Sonaca SA, Spaque SA, SPE SA, SPF Budget et Contrôle de la Gestion, SPF Economie, SPF Fedict, SPF Finances, SPF Intérieur, SPF Justice, SPF Personnel et Organisation, STIB-MIVB, Steria Benelux SA/NV, Stratec SA, Suez Energy International, Suez-Tractebel SA, Suez Industrial Solution, Surface Specialties NV, Swift SA, Switch SA, Syngenta Crop Protection SA

Tauw SA, TD Williamson SA, Technofutur Industrie, Techspace-Aéro SA, Technum-Tractebel Engineering, Telelingua International, Tempolec SA, Thales Alenia Space ETCA, Thales Communication Belgium SA, TotalFinaElf SA, Total Petrochemicals, Touring SA, Toussaint Nyssen SA, TPF Engineering sa, Tramo SA, Transurb-Technirail SA, Transport Gheys, Transversal Consultance, Trasys-Osi SA, Trilogy SA, TRW SA, TUC Rail SA

UCB SA, Umicore SA, UnifiedPost SA, Unifine Food & Bake Ingredients SA, Union Nationale des Mutualités Libres, Union Nationale des Mutualités Socialistes, Unisys, Université Catholique de Louvain (UCL), Université de Liège (ULg), Université Libre de Bruxelles (ULB), URS Belgium sprl

Valens SA, Valio-Vache Bleue, Vamos & Cie SA, Van Ryment SA, Vemedia, Veolia Star Systems, Vesuvius Group SA, Victoire Properties SA, Ville de Bruxelles, Ville d'Ottignies-Louvain-La-Neuve, Vinçotte Ecosafer SA, Vinçotte Environnement, Vinçotte International SA, Vito NV, Vivaqua, VK Engineering SA, VPG SA, VREG, Vrije Universiteit Brussel (VUB), VUB-IR-Etec

Wagener-Jowaco SA, Wameter SA, Welders NV, WOS Hautrage SA, WTCM-CRIF,

Ziegler SA, Zurich Insurance Ireland Ltd



FORUM Event

Verkoopsvoorwaarden

Artikel 1 : Algemene opdracht

De Klant verleent aan ForumEvent een opleidings- of coachingsopdracht.

Deze opdracht kan uitgevoerd worden door een of meerdere door ForumEvent aangestelde docenten, voor zover de Klant uitdrukkelijk akkoord is met de keuze van de docent(en).

ForumEvent staat in alle gevallen in voor de naleving van de opdracht door de docent(en).

Elke opdracht (opleiding en/of coaching) wordt uitvoerig beschreven. Deze beschrijving maakt integraal deel uit van het door ForumEvent uitgebrachte aanbod. Van zodra de Klant aanvaardt, wordt dit aanbod als een bestelbon beschouwd.

Het aanbod bepaalt met name:

- het aantal opleidingen en/of coachings en hun tijdsduur;
- het maximaal aantal deelnemers per sessie;
- de naam van de opleider;
- de juiste datums en plaats van de opleidingscyclus;
- de praktische modaliteiten;
- het bedrag van de honoraria, en alle andere kosten verbonden aan de taak (verplaatsingskosten, huisvesting, lessenmateriaal, etc) en de betalingsmodaliteiten (termijn, rekeningnummer,...).

Artikel 2 : Deontologie

ForumEvent verbindt er zich toe om alle informatie betreffende de Klant, diens personeel of klanten, die zij in het kader van haar opdracht verneemt, niet zonder de toestemming van de Klant te verspreiden of te gebruiken.

Artikel 3 : Betalingsvoorwaarden

Bij gebreke van betaling binnen de voorziene termijn, zal het verschuldigd bedrag forfaitair vermeerderd worden met 15% en met nalatigheidinteressen van 12% vanaf de vervaldag. De inningskosten met inbegrip van gerechtelijke of buitengerechtelijke ingebrekestelling zijn steeds ten laste van de opdrachtgever.

Artikel 4 : Annulering

• Door de Klant

Annuleringen worden steeds schriftelijk meegedeeld. Behalve ingeval van tegengestelde bepaling in het aanbod, worden de annuleringskosten als volgt berekend:

- annulering tot 6 weken voor de opleiding/coaching: geen vergoeding;
- annulering tussen 6 en 3 weken voor de opleiding/coaching: 50% van het bedrag voorzien in het aanbod en/of overeengekomen tussen partijen;
- annulering 3 weken of minder voor de opleiding/coaching: 100% van het bedrag voorzien in het aanbod en/of overeengekomen tussen partijen.

Binnen de grenzen van de verbintenissen die ForumEvent is aangegaan (reserveren van de docenten...), kunnen partijen betere modaliteiten onderhandelen (bijv. het uitstellen van een opleiding en/of coaching), die ze schriftelijk bevestigen.

• Door ForumEvent

Indien ForumEvent op de afgesproken datum niet kan presteren, verbindt zij er zich toe om de afgelaste opleiding en/of coaching zonder bijkomende kosten naar een latere, door partijen overeengekomen, datum te verplaatsen. Deze wijziging zal schriftelijk bevestigd worden.

ForumEvent kan ook beslissen om de opleider te vervangen door een andere. Het voorafgaand akkoord van de Klant is vereist voor een dergelijke wijziging.