

INCOMPANY

isbvw

'MENSEN MAKEN HET VERSCHIL'

ISBW InCompany is de specialist voor het omzetten van uw organisatiedoelstelling naar tastbaar resultaat. Daarbij werken we vanuit de visie van de klant. Wij verkopen geen opleidingen en trainingen, maar procesverbetering, hogere klanttevredenheid, verbeterde productiviteit en meer omzet.

Bij ISBW InCompany kijken we naar het DNA van elke klant. Hoe ziet u als klant er precies uit? We verdiepen ons in uw organisatie en uw processen, middelen en methodieken. Van hieruit maken we, samen met uw wensen en eisen, een specifiek plan van aanpak.

Als klant van ISBW investeert u in een opleiding én in uw medewerkers. Daarin onderscheidt ISBW zich van de rest: wij laten mensen groeien.

Else Slegers
Algemeen Directeur ISBW



ROBBERT VAN DEN AKKER

Hoofd Verkoop | De Meeuw Bouwsystemen

'Master in Sales' was een speciaal opleidingsprogramma voor deze klant. Onderdeel hiervan was InCompany coaching, waarbij Robbert werd gecoacht om vervolgens zijn eigen mensen aan te sturen.

*'We hebben zelf
inspraak in het
pleidingsprogramma'*

De focus bij De Meeuw lag vroeger sterk op het product, en minder op klanten en relaties. Robbert: 'We hebben mensen in dienst die voornamelijk verkoopgericht waren. Om juist de klant centraal te zetten, moesten we meer relatiegericht gaan werken. Daar ontkom je niet aan als marktleider in Nederland en België. Onze mensen zijn onze toegevoegde waarde.'

Voordat de training begon heeft Robbert samen met ISBW afgestemd welke wegen de deelnemers zouden inslaan. Zo kwam niemand voor verrassingen te staan en had de organisatie vertrouwen in de voorgestelde oplossingen. 'We konden zelf aangeven of zaken onder- of overbelicht zijn in het programma dat ISBW ons voorlegde. Dat is dus echt maatwerk', aldus Robbert.

'In de training behandelden we accountplannen van klanten, zodat deelnemers direct met de nieuwe kennis aan de slag konden. En de aansluiting op de praktijk is nog steeds merkbaar', vertelt Robbert. Hij heeft elke maand een gesprek met elke werknemer afzonderlijk, overgenomen uit de training. 'Deze een-op-een gesprekken zijn voor ons echt heel belangrijk om de effecten van de training te waarborgen.'

Elke medewerker stelde volgens het 360° feedback model zijn persoonlijke competenties vast. 'Iedereen had een persoonlijk ontwikkelplan waarin werd gestuurd op gedragsverandering. En dat zie ik zeker terug op de werkvloer', vertelt Robbert. 'Een van de medewerkers had een te laag zelfbeeld en presteerde matig. Met zijn humor haalde hij zichzelf naar beneden in plaats van zich er sterker mee te presenteren bij de klant. Sinds de training gebruikt hij zijn humor om zijn verkoopsgesprek te versterken, hij presenteert zichzelf beter. En een ander had moeite met prioriteiten stellen, maar kan nu beduidend beter zijn tijd indelen.'

Doel vanuit de organisatie was om meer klantgericht te werken en daarmee De Meeuw te laten groeien. Robbert: 'In plaats van 'units', 'm²' en 'oplevering' hebben we het nu over 'wat vindt de klant belangrijk' en de 'uitstraling' en 'toekomstvisie' van de klant. We zijn meer partner en adviseur geworden in plaats van alleen maar toeleverancier. En dat heeft ook effect op onze sales. In 2007-2008 hebben we 15% meer opdrachten binnengehaald.'

ZELFVERTROUWEN

Annemiek
Mikkers

Manager Service Bureau | KPN Real Estate Services

KPN Real Estate Services is het facilitair bedrijf van KPN. ISBW startte hier in 2006 met een training 'Gebouwen beheren... activiteiten regisseren'. In 2008 gaf ISBW de vervoltraining 'Gebouwbeheerders communiceren effectief' om de opgedane basiskennis compleet te maken.



**'SINDE DE TRAINING
HEBBEN ONZE
MEDEWERKERS MEER
ZELFVERTROUWEN'**

'De training geeft nog steeds stof tot nadenken op de werkvloer. Medewerkers worden zich bewust van do's en don'ts, hun verbeterpunten en ze spreken elkaar aan op leerpunten', vertelt Annemiek. 'In de planningsgesprekken aan het begin van elk jaar stem ik met met mijn medewerkers nieuwe doelstellingen af en benoemen we sterke kanten en verbeterpunten. In de mondelinge interactie zie je mensen sterk vooruitgaan, ze hebben meer zelfvertrouwen. Ze zien door deze training dat wij in ze willen investeren. We hebben echt de grondslag gelegd voor een betere communicatie van de gebouwbeheerders.'

Klanttevredenheid is essentieel voor KPN Real Estate Services (RES). En die bereik je onder andere met goede communicatieve vaardigheden. 'Onze medewerkers moesten leren hoe uitleg te geven aan de klant, ook wanneer RES iets niet kon realiseren. Maar ook de communicatie met leveranciers was en is ontzettend belangrijk, net als intern communiceren met collega's.'

'Onze beheerders hadden in een eerste training van ISBW de basis voor hun werkzaamheden gelegd. In de vervoltraining leerden ze hun performance verder verbeteren', aldus Annemiek. 'Onze doelstelling was de functie van gebouwbeheerder te vervolmaken. Om daarmee hogere klanttevredenheid te boeken.'

ISBW stelde samen met RES een programma samen. Omdat dezelfde docent eerder op de afdeling had getraind en de medewerkers al kende, verliep dit heel soepel. KPN gaf zelf aan hoe de verhouding mondelinge en schriftelijke communicatie moest zijn. Annemiek: 'ISBW vroeg ons om de functie- en competentieprofielen van onze medewerkers, zodat ze echt maatwerk konden leveren en voorbereid waren op elke deelnemer afzonderlijk.'

Over de docent is Annemiek erg tevreden. 'Het was dezelfde docent als in het voortraject, dat werkte heel goed. Hij wist nog dingen van de medewerkers uit de eerste training. Dat vind ik een teken dat hij écht persoonlijk betrokken is.'

DE BESTE AANPAK VOOR UW ORGANISATIE

Onderscheidend vermogen van uw organisatie wordt voortgebracht door uw mensen. Mensen maken het verschil. Het is duidelijk dat (in een krappe arbeidsmarkt) de strijd om de juiste mensen op de juiste plaats te krijgen één van de grootste uitdagingen is voor ondernemingen en instellingen. Het behoud van uw eigen mensen is daarmee ook hoog op de agenda komen te staan.

**'MAATWERK IS OOK
ECHT MAATWERK'**

Peter Gielens Manager InCompany



ONZE AANPAK

Het vertrekpunt is uw organisatie-doelstelling. Deze doelstelling vertalen we naar leerdoelen en eventueel te ontwikkelen competenties (zie figuur hieronder). Vanuit de analyse van uw situatie komen we tot de juiste interventies om het gewenste rendement te realiseren. Interventies kunnen zijn: opleiden, trainen, coaching on the job of het organiseren van intervisiesessies. Ook voor een 'soft skills' programma bent u bij ISBW InCompany aan het juiste adres. De aanpak is in alle gevallen maatwerk voor uw organisatie en situatie.

ORGANISATIEDOEL

LEERDOEL

TE ONTWIKKELEN COMPETENTIES

TOEGEPASTE INTERVENTIES

RENDEMENT VAN DE INTERVENTIE

- FINANCIEEL RENDEMENT
- JUISTE GEDRAG
- CORRECTE BORGING

'ISBW INCOMPANY IS DE SPECIALIST ALS HET AANKOMT OP HET MAKEN VAN DE VERTAALSLAG VAN UW ONDERNEMINGSDOELSTELLING NAAR TASTBAAR RESULTAAT. WIJ VERDIEPEN ONS IN UW ORGANISATIE, PROCESSEN, MIDDELEN EN METHODIEKEN EN ZIEN UW VRAAG ALS EEN UITDAGING OM OOK VOOR UW KLANTEN OF PATIËNTEN HET VERSCHIL TE MAKEN'



DIDACTIEK

Maatwerkinterventies vragen om maatwerkdidactiek. Bovenstaand is de meest efficiënte didactiek opgenomen voor trainingen. Een soortgelijke aanpak en didactische vorm is ontwikkeld voor opleiden. Bij de keuze voor de didactische vorm staan het rendement en uw situatie centraal.

Uit diverse onderzoeken blijkt dat feedback en intervisiesessies met collega's en leidinggevendenden meer bijdragen aan duurzame gedragsverandering dan uitsluitend de interventie van de

trainer/docent. Juist de combinatie maakt dat het rendement wordt gerealiseerd.

Steeds vaker kiest de klant voor een ondersteuning op de werkvloer van een interim-manager. De interim-manager van ISBW heeft minimaal 10 jaar praktijkervaring en is op de hoogte van de ontwikkelingen in uw branche. Hij ondersteunt bij de borging door het gewenste gedrag te koppelen aan processen, middelen en methodieken, waardoor het overeengekomen rendement wordt gerealiseerd.

VOORDELEN MAATWERK ISBW INCOMPANY

Op basis van een zorgvuldige analyse van uw situatie komen we tot een maatwerk samenwerkingsverband waarbij we (groepen) medewerkers kunnen opleiden specifiek voor uw organisatie. Binnen uw muren of extern, op voor u geschikte data.

Onze aanpak kent de volgende voordelen:

INHOUDELIJKE FLEXIBILITEIT
 Het opleidingsprogramma wordt specifiek vormgegeven rondom thematiek en competenties die u belangrijk vindt. Praktijkcases die in uw organisatie veelvuldig voorkomen, staan centraal in het 'vanuit de praktijk' leren.

PROFESSIELE DOCENTEN
 De juiste match tussen de groep medewerkers en de trainer/docent die hen coacht in hun ontwikkeling is cruciaal. We bepalen gezamenlijk, heel nauwkeurig, welke trainer/docent het beste aansluit bij uw mensen. Na elke module volgt een strikt gehanteerd evaluatiemoment om te bepalen hoe de voortgang van de samenwerking verloopt.

ORGANISATORISCHE FLEXIBILITEIT
 Onze opleidingen zijn modulair opgebouwd. Er zijn diverse instroom- en uitstroommomenten mogelijk per jaar. Eerder verworven competenties (EVC) kunnen worden erkend, waardoor vrijstellingen voor diverse medewerkers mogelijk zijn. Door de tussentijds ingebouwde evaluatiemomenten kunnen we het ontwikkeltraject op elk gewenst moment aanpassen.

VERGROTEN VAN DRAAGVLAK EN MOTIVATIE

Uw medewerkers ontwikkelen zich tegelijkertijd en dat stimuleert teambuilding en samenwerking. Deze aanpak vergroot ook de actieve deelname en de sociale controle. Mensen zorgen ervoor dat ze hun voorbereidingen treffen en begeleiden elkaar in het toepassen van de leerstof op de werkvloer. In plaats van een momentopname brengen we medewerkers daadwerkelijk in beweging. Ze geven concreet antwoord: 'wat ga ik morgen anders doen zodat ik mijn doelstellingen realiseer?'

RESULTAAT: MEER EFFECT

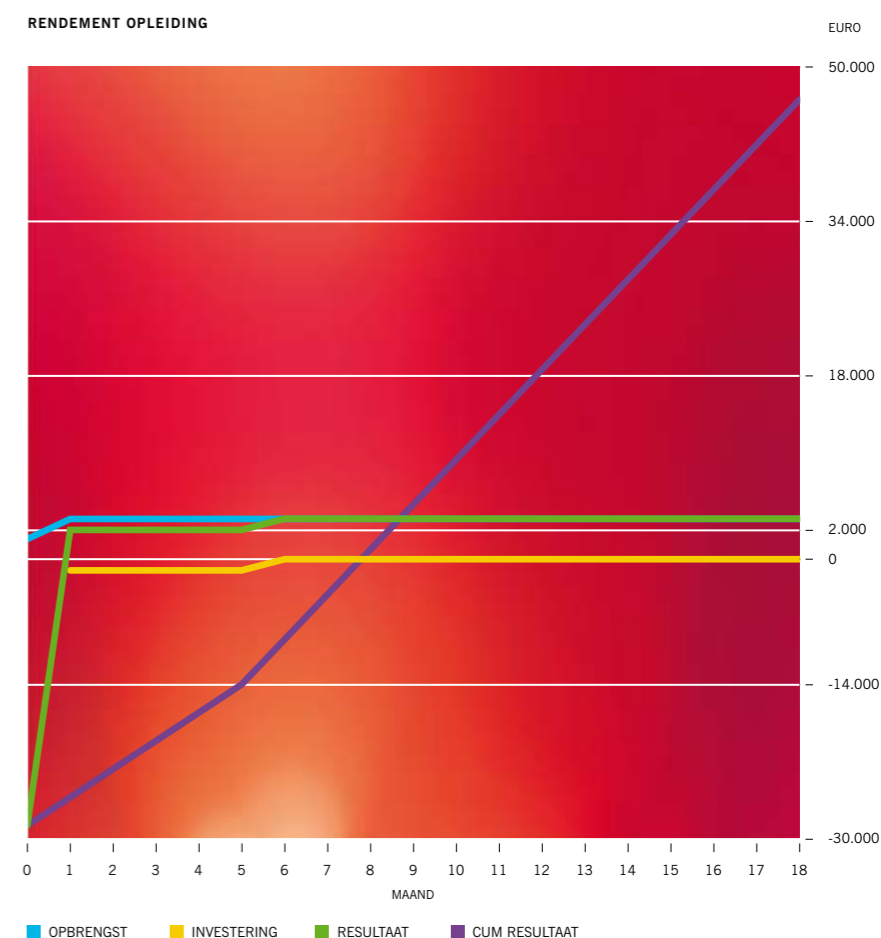
Wij zijn in staat om het rendement van onze interventie uit te drukken in een concrete, verwachte terugverdientijd. De zogenaamde Rendementstool (ook te bekijken op ISBW.nl/incompany).

Slimmer werken in plaats van harder werken. In onze samenwerking geen loze kreet maar een maatwerkaanpak.

Succes verzekerd:

- Productiviteitsverbetering
- Omzetstijging
- Motivatieverhoging
- Reductie verloop

VOORBEELD VAN ONZE AANPAK: ROI 8 MAANDEN



R

ENDEMENT

VAN INTERVENTIES, ONS TEAM EN UW RENDEMENT

Rendement van interventies komt tot uiting in een Return On Investment (ROI) indien we een aantal aspecten met elkaar in verband weten te brengen. Uit onderzoeken blijkt o.a. dat bedrijfsopleidingen een positieve invloed hebben op:

1. **Bedrijfsresultaat;**
2. **Verhoging productiviteit;**
3. **Vermindering van ziekteverzuim;**
4. **Verhoging van de kwaliteit afgeleverd werk.**

Weer een ander onderzoek toont aan dat aanleg, algemeen opleidingsniveau, cursusontwerp en motivatie van de deelnemer van groot belang zijn. De rol van de leidinggevende is essentieel voor een goed rendement. Het accountteam van ISBW ondersteunt u bij het vaststellen van uw ROI. We kijken niet alleen naar de wetenschappelijke onderbouwing maar kwantificeren de reductie in (faal)kosten en maken eventuele opbrengsten zichtbaar. Al deze parameters worden in onze rendementstool verwerkt tot een ROI.



TEAM

Wist u dat 58% van de opleidingskosten indirecte kosten zijn? Kosten gerelateerd aan improductiviteit.

Wij kijken niet naar wat het uw organisatie kost, maar geven aan wat het oplevert! Velen praten erover, wij doen het in de dagelijkse praktijk. Wilt u weten hoe? Neem contact op met ons team en laat u informeren over de mogelijkheden en onze aanpak.

KORTE LIJNEN, ACTUEEL EN PRAGMATISCH

Als klant wenst u een goed advies. Een advies waaruit blijkt dat afspraken worden gemaakt met betrekking tot het te realiseren resultaat maar ook de wijze waarop dit resultaat wordt bereikt. De accountmanager van ISBW is hierin uw gesprekspartner.

De vertaalslag om van afspraken naar een plan van aanpak te komen wordt ondersteund door een professional. De professional kan een docent, trainer of manager zijn die zijn ervaring combineert met de juiste interventies. Onze didactiek ondersteunt de vertaalslag naar de dagelijkse activiteiten. Wij hechten aan een intensieve samenwerking tijdens de verandering die we gezamenlijk inzetten, doorvoeren en borgen.



KEES VAN NIEUWAAL
Senior Trainer / Adviseur

GIJS JANSEN
Accountmanager



MATTHIAS DE VISSER
Accountmanager



ANOUK HARTEMAN
Medewerkster Binnendienst



PETER GIELENS
Manager InCompany

PROFESSIONELE DOCENTEN

De docenten en trainers van ISBW worden intern getraind zodat ze met een deelnemer de diepte in kunnen. Er bestaat binnen de interventies van ISBW geen schoolse manier van lesgeven, maar een op de praktijk gerichte wijze van coachen en faciliteren van mensen om hun doelen in hun werk te bereiken.

De ISBW docenten en trainers zijn ervaren professionals. Onze interventies zijn intensieve, actuele en praktijkgerichte trajecten die bestaan uit verschillende modules. In onze samenwerking ontwikkelt de deelnemer specifieke gedragsvaardigheden die hem verder helpen in het vak. Kort, krachtig en resultaatgericht.

De docenten en trainers van ISBW staan midden in de praktijk. Zij weten precies

wat er speelt in het vakgebied en branche waardoor zij de deelnemers optimaal persoonlijk kunnen begeleiden. Uiteraard gebruiken zij de meest actuele theorieën en modellen, want theoretische kennis vinden we bij ISBW belangrijk. De theorie helpt de deelnemer om praktijksituaties beter te begrijpen, waardoor er doelgerichter gewerkt kan worden.

'UW AMBITIE IS ONS DOEL'

ISBW staat voor Instituut voor Sociale en Bedrijfswetenschappen. Wij bieden opleidingen en trainingen die bijdragen aan een excellente bedrijfsvoering, voor alle functionarissen in een organisatie, zowel profit als non-profit. Hiermee is ISBW al ruim 75 jaar het aanspreekpunt voor professionals die in zichzelf én in hun organisatie willen investeren, van MBO-3 niveau tot en met HBO+ niveau.

Met ISBW kiest u voor maximale kwaliteit met direct rendement. Onze unieke didactische aanpak (Personal Performance Methode) zorgt voor directe productiviteitsverbetering bij uw medewerkers en uw organisatie. Iedere opleiding en training start met een concreet vraagstuk uit de eigen werkomgeving. De kennis, inzichten en vaardigheden die gedurende het opleidingstraject worden opgedaan, worden op dit vraagstuk toegepast.

ISBW hanteert een persoonlijke benadering van haar deelnemers en klanten. Door werkelijke verdieping in bedrijfsprocessen en individuele vraagstukken wordt de concrete opleidingsbehoefte bloot gelegd. Door een uitgekiende mix van theorie en persoonlijke begeleiding bereiken we gezamenlijk het maximale resultaat. Leren is immers een dialoog. Met docenten en trainers die bewezen succesvol zijn in de praktijk, maar ook met medestudenten.

De opleidingen en trainingen van ISBW zijn het meest actueel. Alle theorie wordt ondersteund door de beste, meest recente literatuur uit het vakgebied. Ondersteunende artikelen en casuïstiek spelen in op de laatste ontwikkelingen. Deze kwaliteit wordt geborgd en onafhankelijk getoetst door commissies met vertegenwoordiging uit het onderwijs, het bedrijfsleven en het specifieke vakgebied.

VAN MBO TOT MASTER

- Beroepsgerelateerde opleidingen en trainingen
- Advies, implementatie en nazorg
- Ontwikkelaar van FunctieOntwikkelTrajecten
- Open opleidingen & InCompany
- Ruime expertise in maatwerkoplossingen
- Erkende diploma's en certificaten
- Kernwaarden vanuit reflectie met klanten

Van Heemstraweg-West 5
Postbus 266
5300 AG Zaltbommel

T 0800 5070
T 0418 688 688 (InCompany)
F 0418 688 610 (InCompany)
E info@isbw.nl

ISBW.NL