

# Masterclass

## Effectief en Klantgericht Communiceren in de Bouw

### In drie praktijkgerichte dagen je communicatieskills verbeteren!

#### Inleiding

Over het algemeen wordt gesteld dat meer dan 90% van de faalkosten kan worden voorkomen door goede communicatie. Het beter met elkaar communiceren en samenwerken wordt dan ook gezien als de beste manier om faalkosten terug te dringen. Bouwen is immers samenwerken. Dat is makkelijk gezegd, maar hoe doe je dit in de praktijk? KPE en het Hoger Technisch Instituut hebben voor dit thema een inspirerende en praktijkgerichte masterclass 'Effectief en Klantgericht Communiceren in de Bouw' ontwikkeld. Tijdens deze masterclass leer je hoe je beter en effectiever communiceert, niet alleen met collega's, maar ook met klanten. Hoe beter we elkaar begrijpen, hoe lager de faalkosten en hoe groter het verkoopsucces!

#### Doelgroep

Deze masterclass is bestemd voor onder anderen **Projectleiders**, **Calculatoren**, **Werkvoorbereiders** en **Uitvoerders**.

#### Resultaat

Aan het einde van deze masterclass:

- is de deelnemer zich bewust van de wijze waarop hij communiceert;
- weet de deelnemer hoe je beter kunt communiceren in kleine groepen, zoals tijdens een bouwvergadering;
- weet hij hoe je op een juiste manier feedback geeft aan én ontvangt van collega's of klanten;
- is de deelnemer in staat om actief te luisteren en door te vragen;
- kan de deelnemer begrijpelijk zijn mening of standpunt onder woorden brengen tijdens een werkoverleg;
- weet de deelnemer hoe hij grenzen kan aangeven bij collega's of klanten;
- kan de deelnemer zijn communicatie afstemmen op het niveau van de klant;
- weet de deelnemer hoe hij lastige gesprekken met klanten of collega's moet voeren;
- heeft de deelnemer een persoonlijk actieplan opgesteld: wat ga ik morgen anders doen?



## Opzet programma

### Vorbereidingsopdracht (voor dag 1)

#### Dag 1: Communiceren in bouwteams

- Voorstelronde: de eerste indruk
- Verbale en non-verbale communicatietechnieken
- Aannames voorkomen
- Communicatieniveaus
- Oefenen situaties
- Persoonlijk actieplan



### Tussentijdse opdracht (voor dag 2)

#### Dag 2: Duidelijk communiceren en elkaar aanspreken

- Status acties persoonlijk actieplan
- Objectief waarnemen
- Feedback geven en ontvangen
- Assertief communiceren richting collega's en klanten
- Oefenen situaties
- Persoonlijk actieplan



### Tussentijdse opdracht (voor dag 3)

#### Dag 3: Lastige gesprekken voeren

- Status acties persoonlijk actieplan
- Omgaan met weerstanden van klanten en collega's
- Slechtnieuwsgesprekken voeren met klanten
- Omgaan met conflicten met collega's
- Oefenen situaties met acteur
- Persoonlijk actieplan
- Afronding

Tijdens de bijeenkomsten staat het oefenen van praktijksituaties centraal. De deelnemer kan de volgende dag het geleerde direct toepassen. Er wordt op dag 3 geoefend met een acteur. Er is dan ook genoeg ruimte om persoonlijke uitdagingen te bespreken en te oefenen. Om hier zeker van te zijn is het aantal deelnemers beperkt.

## Locatie

De masterclass vindt plaats op een inspirerende locatie in het land, inclusief een diner. De bijeenkomsten starten om 14.00 uur en eindigen om 20.00 uur. Het diner vindt plaats tussen 17.00 en 18.00 uur.

## Duur

Drie dagen van 14.00 uur tot 20.00 uur, inclusief diner.

- Dag 1: datum op aanvraag
- Dag 2: datum op aanvraag
- Dag 3: datum op aanvraag



## Schrijf je nu in!

Neem contact op met Paul Simons via 06 – 52 08 66 92 of stuur een e-mail naar [p.simons@kpe.nl](mailto:p.simons@kpe.nl).