

# PROFESSIONAL SKILLS TRAININGEN



**De soft skills die je nodig hebt om  
succesvol te zijn als IT-professional**



Global Knowledge®

<b>PERSOONLIJKE EFFECTIVITEIT</b>	<b>4</b>
Communicatie	5
Productiviteit	8
Sales en Services	10
<b>WAAROM ZIJN SOFT SKILLS NOU ZÓ BELANGRIJK?</b>	<b>12</b>
<b>MANAGEMENT EN ORGANISATIE</b>	<b>14</b>
Trainingen voor leidinggeven	15
<b>KLANTREFERENTIE ORTEC</b>	<b>16</b>
<b>FLEXIBEL LEREN BIJ GLOBAL KNOWLEDGE</b>	<b>18</b>
<b>OVER GLOBAL KNOWLEDGE</b>	<b>19</b>

# INHOUD





**A**ls organisatie wil je ertoe doen. Je wilt bijvoorbeeld beter zijn dan de concurrent, het verschil maken bij je klant of waarde toevoegen voor belanghebbenden. Het gaat er dus om dat je je doelen verwezenlijkt als organisatie.

Dat is makkelijker gezegd dan gedaan. 'Relevant zijn' voor de 'omgeving' is namelijk één, maar relevant zijn voor de medewerkers is net zo belangrijk. Je kunt namelijk niet zonder ze: medewerkers zijn het belangrijkste 'kapitaalgoed' van de organisatie. Het ontwikkelen van 'human capital' is daarom een must; zonder goede medewerkers worden doelen niet gerealiseerd. De kracht van organisaties zit namelijk in mensen met de juiste vaardigheden.

Omdat persoonlijke ontwikkeling zo belangrijk is heeft Global Knowledge een ruim aanbod aan Professional Skills-trainingen ontwikkeld. Gekwalificeerde trainers met jarenlange praktijkervaring helpen jou om je soft skills naar het volgende niveau te brengen. Zo word je effectiever. Denk bijvoorbeeld aan communicatie, leiderschap en persoonlijke effectiviteit.

Wij vinden het belangrijk dat trainingen van hoge kwaliteit, leuk en effectief moeten zijn in een prettige omgeving. Zo staat niks jou nog in de weg om je in te schrijven voor een Professional Skills-training bij Global Knowledge. Door te trainen blijf je relevant: voor de organisatie, voor je klanten en bovenal voor jezelf.

[globalknowledge.nl/professional-skills](https://globalknowledge.nl/professional-skills)

# PERSOONLIJKE EFFECTIVITEIT

De technische mogelijkheden om (internationaal) samen te werken en te communiceren nemen toe – dat weet je als IT-professional als geen ander. De verwachtingen zijn hoog, er is meer druk vanuit klanten en het management.

Hoe ga je om met de toenemende werkdruk? Met een training op het gebied van Persoonlijke Effectiviteit leer je de productiviteit van jezelf en die van je team te vergroten, waardoor de werkdruk beter te managen is.

Global Knowledge biedt diverse persoonlijke effectiviteit trainingen aan om zodoende de effectiviteit van personen en teams te verhogen. Hierbij word je begeleid bij het ontwikkelen van de kennis en vaardigheden die nodig zijn voor succes, nu en in de toekomst. Je hebt de keuze uit trainingen in drie verschillende categorieën: Communicatie, Productiviteit en Sales & Services.





## COMMUNICATIE

### Je verhaal helder en overtuigend presenteren

Presenteren en communiceren worden voor de IT-professional steeds belangrijker. Ook al is een implementatietraject, projectplan of testschema nog zo goed doordacht, uiteindelijk bepaalt de klant of je manager of het uitgevoerd mag worden. Daarom is het belangrijk dat je anderen kunt overtuigen, in bijvoorbeeld een pakkende presentatie, heldere zakelijke e-mail of overtuigend salesgesprek. Daarnaast bepaalt goede communicatie steeds vaker of een IT-project succesvol is. Je businesspartner moet begrijpen waar je naar toe wilt en je klant moet de businesswaarde van IT-beslissingen inzien.

Wil je jouw ideeën kraakhelder kunnen overbrengen aan klanten, business partners en collega's? Bij Global Knowledge vind je verschillende trainingen waarin je leert om helder te communiceren en overtuigend te presenteren. Je leert o.a. welke communicatievorm het meest geschikt is, hoe je een IT-strategie of implementatieplan presenteert aan een klant en hoe je conflicten binnen je team, met klanten of met businesspartners professioneel en slim kunt oplossen.

### Hoe kom je over bij anderen?

De eerste indruk is goud waard. Hoe zorg je ervoor dat je tijdens het eerste contact met je klant of opdrachtgever de juiste basis legt voor een langdurige succesvolle samenwerking? Dit vereist vaardigheden die niet iedereen van nature lijkt te bezitten, maar die je wel kunt leren.

Je leert het beste door zelf te ervaren hoe je overkomt bij anderen, wat je valkuilen zijn en wat je kunt verbeteren. Door middel van rollenspellen word je bewust van je eigen communicatie, zowel verbaal als non-verbaal. Je zal merken dat je vaak met alleen al minimale aanpassingen de communicatie sterk kunt verbeteren. Kies de gewenste cursus uit ons aanbod van tientallen communicatietrainingen.



## TRAININGEN - COMMUNICATIE

### HELDER LEREN COMMUNICEREN VOOR IT-PROFESSIONALS

Om als IT-professional succesvol te zijn, moet je kunnen verbinden: technologie met mensen, afdelingen met afdelingen, jezelf met je omgeving. Communicatie is daarin een belangrijke factor. In deze training leer je de basis: een model voor heldere communicatie dat overal toepasbaar is én het effect van je communicatie verbetert.

Cursuscode: GCCE100  
Aantal dagen: 1  
Prijs: € 570 (excl. BTW)

### KLANTGERICHTHEID VOOR IT-PROFESSIONALS

Hoe goed iets ook bedoeld is, de kwaliteit van je dienstverlening wordt bepaald door de perceptie van je klant. In deze training leer je om de werkelijkheid van de klant tot jouw prioriteit te maken. Door het leren toepassen van klantgerichte communicatie en effectieve modellen, werk je in deze training aan klanttevredenheid, klantentrouw en verbeterde klantenservice.

Cursuscode: GSEE100  
Aantal dagen: 2  
Prijs: € 1.140 (excl. BTW)

### PRESENTATIETECHNIEKEN: PASSIEVOL SPREKEN VOOR IT'ERS

Met een goede slide-deck verwen je de ogen en met een inspirerend verhaal bereik je het hart. Leer in deze training om op een professionele, passievolle manier een gestructureerde presentatie te verzorgen en zo het effect te realiseren dat je voor de presentatie voor ogen had.

Cursuscode: GPS100  
Aantal dagen: 2  
Prijs: € 1.140 (excl. BTW)

### BEÏNVLOEDEN EN OVERTUIGEN

Wil je resultaten bereiken door te werken via andere mensen? Dan levert deze training je de juiste skills set om dat te doen. In deze training leer je namelijk om de juiste beïnvloedings-tactieken in de juiste situatie in te zetten. Doordat je in deze training je eigen overtuigingskracht ontdekt, leer je om positieve invloed uit te oefenen terwijl je gewoon jezelf blijft.

Cursuscode: IP100E  
Aantal dagen: 2  
Prijs: € 1.140 (excl. BTW)

### STRATEGISCH BEÏNVLOEDEN EN OVERTUIGEN

Je krijgt, zeker als IT-professional, met steeds meer mensen te maken die iets van jou verwachten of van wie jij juist iets gedaan wilt krijgen. Zeker in een omgeving met belangrijke (agile) projecten, is het belangrijk dat je je staande houdt in je interactie met stakeholders (belanghebbenden). In deze training leer je om stakeholders te identificeren en je communicatie- en beïnvloedingsplan aan te passen zodat je beïnvloedingsdoelen uitkomen. Deze training volgt op de training Beïnvloeden en Overtuigen.

Cursuscode: IP200E  
Aantal dagen: 2  
Prijs: € 1.140 (excl. BTW)

### TEKSTSTRATEGIE VOOR MEER EFFECTIVITEIT

Tijdens de training Tekststrategie voor Meer Effectiviteit leer je denken, werken en schrijven volgens de praktijkgerichte methode voor tekststrategie: Drie Denkstappen naar Sterke Teksten. Deze training gaat over nadenken over een tekst vóór je begint met schrijven én over de bijbehorende schrijfvaardigheden.

Cursuscode: GRPWE100  
Aantal dagen: 2  
Prijs: € 1.140 (excl. BTW)

### ASSERTIEVE COMMUNICATIE-VAARDIGHEDEN VOOR IT'ERS

Meewerken is goed. Maar grenzen aangeven, 'nee' zeggen en voor jezelf opkomen is minstens zo belangrijk. Deze training helpt je comfortabel, zelfverzekerd en effectief 'nee' te zeggen, zonder achteraf een schuldgevoel te krijgen. Je leert onderscheid te maken tussen de drie basisposities: passief, assertief en agressief.

Cursuscode: A-AC  
Aantal dagen: 1  
Prijs: € 570 (excl. BTW)

### CONFLICTHANTERING

Conflicten kunnen destructief werken en veel frustraties opleveren. In deze training leer je wat een conflict écht is: een weergave van verschillende posities. De vaardigheden die je in deze training leert zijn erop gericht om per situatie met conflicten om te kunnen gaan, waarbij conflictantering niet alleen gaat over het mijden van conflictsituaties, maar ook het slim managen ervan.

Cursuscode: CONF  
Aantal dagen: 1  
Prijs: € 570 (excl. BTW)

### ECHT FEEDBACK GEVEN EN ONTVANGEN

[EXPERIENCE TRAINING] Succesvolle teams bestaan uit mensen die elkaar versterken. Hoe versterk je elkaar? Door met elkaar in gesprek te gaan over hoe dingen beter kunnen. In deze training leer je hoe je feedback als instrument voor voortdurende verbetering kunt inzetten, zonder de onderlinge relaties geweld aan te doen.

Cursuscode: FEEDBACK  
Aantal dagen: 2  
Prijs: € 1.140 (excl. BTW)

### COACH COACH COACH: BEGENSELEN VAN PROFESSIONELE COACHING

In deze training leer je de basis van een goed coachingsgesprek. Of het nu gaat om het coachen van een directe collega, een medewerker uit je team, teamcoaching of agile coaching; de mindset, de stappen in het 'engagement-proces' en de technieken zijn hetzelfde en leer je in deze training.

Cursuscode: 8623  
Aantal dagen: 1  
Prijs: € 570 (excl. BTW)

### SOFT SKILLS FOR AGILE WORKERS

Om als individu, als (agile) team én als organisatie de voordelen van Agile, Scrum en DevOps te gaan ervaren, is het kennen van de methodiek niet genoeg. Persoonlijke vaardigheden, teamvorming, de juiste leiderschapsstijl en een agile cultuur zijn kritische succesfactoren. Leer de meest 'agile' versie van jezelf kennen in deze training door te werken aan samenwerken, zelfsturing en communicatie.

Cursuscode: SSA  
Aantal dagen: 5  
Prijs: € 2.850 (excl. BTW)

### MEDIATRaining

De grens tussen traditionele media en sociale media wordt steeds vager. Iedereen met een smartphone kan tegenwoordig filmopnames van jou en je organisatie maken en publiceren. In deze training leer je om je in iedere media-uiting (cameraploeg, radio-interview, geschreven pers) staande te houden en je bewust te zijn van de do's en don'ts in de omgang met alle verschillende vormen van (sociale) media.

Cursuscode: MT  
Aantal dagen: 2  
Prijs: € 1.140 (excl. BTW)

### DE PROFESSIONELE CONSULTANT: VERKOOP JEZELF

[EXPERIENCE TRAINING] Je krijgt als professional maar één kans voor een goede eerste indruk. Hoe zorg je ervoor dat jij, samen met jouw verhaal, blijft hangen, en daarmee de keuze op jou valt? In deze training ontwikkel je krachtige vaardigheden én je eigen 'gunfactor' om zo het maximale uit intakegesprekken, sollicitatiegesprekken of andere 'ontmoetingen' te halen.

Cursuscode: CPRES  
Aantal dagen: 2  
Prijs: € 1.140 (excl. BTW)

### ECHT CONTACT MET KLANTEN EN COLLEGA'S

[EXPERIENCE TRAINING] Als IT-professional is communicatie een onmisbare vaardigheid. Je hebt immers contact met steeds meer klanten en collega's. Sterker nog: van IT-professionals wordt verwacht dat ze een 'verbindende factor' zijn. In deze interactieve communicatietraining krijg je persoonlijk maatwerk, zodat je na de training van 'hart tot hart' kunt communiceren; je communicatie wordt daarmee merkbaar effectiever!

Cursuscode: ECHT  
Aantal dagen: 2  
Prijs: € 1.140 (excl. BTW)

### ADVIESVAARDIGHEDEN

Adviseren is meer dan alleen het demonstreren van je deskundigheid. Je moet in staat zijn om een relatie op te bouwen waarbinnen jouw adviezen worden gewaardeerd en geaccepteerd. Deze training gaat over de 'consulting lifecycle', een model dat je helpt om als adviseur te analyseren, adviseren en implementeren.

Cursuscode: CF100E  
Aantal dagen: 2  
Prijs: € 1.140 (excl. BTW)

### TRUSTED ADVISOR (INCL. 2 INDIVIDUELE COACHING SESSIES)

Een Trusted Advisor kent de business van zijn klant door en door en voegt waarde toe met zijn adviezen. De vaardigheden die nodig zijn om een Trusted Advisor te worden, hebben vooral betrekking op interpersoonlijke vaardigheden en het slim inzetten van je expertise, zodat je een graag geziene gast bent, uiterst serieus wordt genomen en in alle lagen van de organisatie vertrouwen geniet. Deze training gaat over jouw eigen ontwikkeltraject als Trusted Advisor: daarom ontvang je naast twee trainingdagen óók twee individuele coaching sessies.

Cursuscode: TA  
Aantal dagen: 2  
Prijs: € 1.995 (excl. BTW)

### TRAIN THE TRAINER

Kennis bezitten is één, kennis overdragen is andere koek. In succesvolle organisaties is het delen van kennis echter cruciaal. Daarom heeft Global Knowledge een training ontwikkeld die (IT-)professionals helpt om op een didactisch verantwoorde manier kennis te delen en een interactieve training te faciliteren.

Cursuscode: TTT  
Aantal dagen: 3  
Prijs: € 1.710 (excl. BTW)



# PRODUCTIVITEIT

## Boek tijdswinst door efficiënter te werken

Bedrijven hebben behoefte aan productieve medewerkers. Dat vraagt ook om passende IT die hen daarbij optimaal ondersteunt. Denk daarbij aan applicaties en data die altijd en overal beschikbaar zijn via de cloud. Bij voorkeur schaalbaar, via pay-per-use en waterdicht beveiligd met up-to-date security. Van jou als IT-professional wordt verwacht dat je dat even regelt... echter is dat nogal een aanslag op je workload. Door zelf gestructureerd te werken, kan je beter aan deze verwachtingen voldoen. Je werkt daardoor productiever en kan je klanten en collega's beter helpen om dat ook te doen.

Door het volgen van een productiviteitstraining van Global Knowledge leer je efficiënt te werken, ongeacht je functie en ervaring. Of je nu een senior IT-manager bent of een starter met potentie; bij ons vind je een passende training. Zo kan je bijvoorbeeld een training volgen waarin je prioriteiten leert stellen en te koppelen aan acties die bijdragen aan het efficiënt realiseren van projectdoelen. Of kies een training waardoor je de efficiëntie van je IT-team verbetert, je binnen een virtueel team miscommunicatie voorkomt, beter vergaderingen leidt of leert delegeren.





## TRAININGEN - PRODUCTIVITEIT

### PRIORITEITEN STELLEN & TIME MANAGEMENT: OVERWIN DE IT-HECTIEK

Kom je telkens tijd tekort? Je bent niet de enige. De werkdruk wordt steeds hoger en dat gaat gepaard met stress, fouten en het gevoel dat je je werkzaamheden niet onder controle hebt. In deze training leer je om inzicht te krijgen in tijdverspilling, assertief met je tijd om te gaan, structuur aan te brengen in je planning en de controle over je tijdsbesteding terug te krijgen.

Cursuscode: MMP100E  
Aantal dagen: 1  
Prijs: € 570 (excl. BTW)

### PERSOONLIJKE EFFECTIVITEIT VOOR IT-PROFESSIONALS

Voor IT-professionals zijn interpersoonlijke vaardigheden dé kritische succesfactor. De succesvolle professional is assertief, initiatiefrijk, heeft zakelijk inzicht, beïnvloedt zijn omgeving op een positieve manier en communiceert professioneel en resultaatgericht. Dat zijn de onderwerpen die daarom in deze compacte training worden behandeld.

Cursuscode: BSITP100E  
Aantal dagen: 2  
Prijs: € 1.140 (excl. BTW)

### WERKEN BINNEN EEN VIRTUEEL TEAM

Samenwerken doe je steeds vaker met collega's en klanten die zich op andere locaties en in andere tijdszones bevinden. Daarbij kan ook nog eens sprake zijn van een taal- of cultuurbarrière. In deze training leer je om de verschillen en de afstanden virtueel te overbruggen door goede communicatie en het vormen van een hecht, resultaatgericht virtueel team.

Cursuscode: WVT100E  
Aantal dagen: 1  
Prijs: € 570 (excl. BTW)

### EFFECTIEF VERGADEREN

Vergaderingen zijn niet altijd productief en kunnen langdradig en saai zijn. In deze training leer je om alleen te vergaderen als het een doel dient en met effectieve instrumenten de meetings kort, resultaatgericht en productief te houden. Deze training is geschikt voor zowel 'deelnemers' als degenen die meetings moeten 'faciliteren'.

Cursuscode: MM100  
Aantal dagen: 1  
Prijs: € 570 (excl. BTW)

### RESULTAATGERICHT DELEGEREN

Deze training gaat over 'task ownership' en de vaardigheden om taken zo goed mogelijk over te dragen. Dat kan in alle richtingen: aan een ondergeschikte, een directe collega of een leidinggevende. Door het inzetten van andermans talent voor jouw verantwoordelijkheden kun je samenwerking verbeteren, de kwaliteit van je werk optimaliseren en je workload onder controle houden.

Cursuscode: 8621  
Aantal dagen: 1  
Prijs: € 570 (excl. BTW)

### INSPIREREN EN MOTIVEREN

De moderne leidinggevende is degene die de juiste omstandigheden creëert om het team te laten excelleren. Daarmee is hij/zij niet langer 'de baas', maar wordt steeds vaker van hem/haar verwacht een inspirerende visionair te zijn. Deze training gaat over het van-hart-tot-hart inspireren en motiveren van professionals met oog voor resultaat.

Cursuscode: 8619  
Aantal dagen: 1  
Prijs: € 570 (excl. BTW)

### NLP (NEURO LINGUISTISCH PROGRAMMEREN) INTRODUCTIETRAINING

NLP gaat over gedrag en communicatie: het zichtbaar maken van patronen die ervoor zorgen dat we vastlopen. In deze training leer je, vooral in de context van effectieve communicatie, deze patronen bij jezelf te herkennen en te doorbreken.

Cursuscode: NLP-B  
Aantal dagen: 2  
Prijs: € 1.140 (excl. BTW)

### NLP (NEURO LINGUISTISCH PROGRAMMEREN) VERVOLGTRAINING

Als je de NLP introductietraining hebt gevolgd of je bent al bekend met NLP, dan is deze training een 'must' om je persoonlijke effectiviteit verder te vergroten. In deze verdiepende training leer je 'communiceren met impact' door nog meer uit (non-)verbale communicatie te halen, vraagtechnieken toe te passen en beginselen van coaching- en motivatie-skills.

Cursuscode: NLP-G  
Aantal dagen: 3  
Prijs: € 1.710 (excl. BTW)

### BREINTRAINING: SNELLER EN EFFECTIEVER WERKEN MET MINDMAPPEN EN SNELLEZEN

We lezen wat af elke dag. Van papier en steeds vaker van een scherm. Je kunt tijd besparen als je sneller leert lezen. Daarnaast kun je effectiever worden door je (creatieve) gedachten op een systematische manier te visualiseren: mindmappen. Leer beide vaardigheden (mindmappen en snellezen) in slechts één dag en word productiever!

Cursuscode: BT  
Aantal dagen: 1  
Prijs: € 570 (excl. BTW)

### MINDFULNESS VOOR IT-PROFESSIONALS

Wanneer je het gevoel hebt dat de tijd uit je handen glipt en je de grip op je privé-werkbalans, je energieniveau en gedachten lijkt te verliezen, is het misschien tijd om je te gaan concentreren op dingen die jij écht belangrijk vindt. Mindfulness is het met aandacht aanwezig zijn in het hier en nu, zonder daar een oordeel over te hebben. Zo'n niet oordelende houding ten aanzien van eigen ervaringen vergroot het vermogen om om te gaan met de uitdagingen van het leven. Hierdoor ga je beter functioneren, zowel privé als op je werk.

Cursuscode: MF  
Aantal dagen: 2  
Prijs: € 1.140 (excl. BTW)



## SALES EN SERVICES

### Verbeter de klanttevredenheid

IT-beheer op de klantlocatie, troubleshooting of een salesmeeting – als IT'er ben je vaak bezig met (potentiële) klanten. En terecht, want zij zijn degenen die uiteindelijk met jouw IT-diensten en -producten werken. Daardoor moet tegenwoordig iedere IT-medewerker goede klantenservice kunnen leveren. Of je nu de delivery manager bent die een RFP opstelt of de eerstelijns supportmedewerker die een technische storing oplost: je bent dagelijks bezig met het onderhouden van contact, verlenen van service en behouden van klanten. Hoe houd je klanten tevreden, zonder dat dit je te veel tijd kost?

Succesvol klantgericht werken vraagt om de juiste instelling en vaardigheden. In een Sales en Services training leer je hoe je klanten in alle gevallen loyaal en tevreden houdt. Je krijgt tips en tricks over bijvoorbeeld onderhandelen, salesgesprekken, salesmanagement en het bouwen van strategische partnerships. Daarnaast bieden we trainingen die je voorzien van de juiste kennis en vaardigheden waarmee je de klanttevredenheid structureel verbetert, je IT-afdeling klantvriendelijker en rendabeler maakt, salesvaardigheden verbetert en jezelf onmisbaar maakt als service expert binnen je IT-organisatie.



## TRAININGEN - SALES EN SERVICES

### HET BOUWEN VAN STRATEGISCHE PARTNERSHIPS

De wereldeconomie, toegenomen concurrentie en goed geïnformeerde klanten hebben de rol van de verkoper veranderd. Het is belangrijk dat verkopers een grondige kennis bezitten van features en voordelen van de producten en diensten die ze aanbieden. Deze training biedt geavanceerde concepten, instrumenten en vaardigheden om productverkopers om te scholen naar service providers en strategische partners, waardoor ze effectiever met hun klanten kunnen omgaan en goede resultaten behalen.

Cursuscode: GBSPE100  
Aantal dagen: 3  
Prijs: € 1.710 (excl. BTW)

### VERBETEREN VAN VERKOOPVAARDIGHEDEN

Het verkopen verandert snel. Klanten hebben steeds meer kennis en de concurrentie neemt steeds meer toe. De tweedaagse sales training gebaseerd op de Sales E.D.G.E. methodiek biedt verkopers de benodigde basisvaardigheden om hun verkoopdoelen te bereiken en overtreffen.

Cursuscode: GSAE100  
Aantal dagen: 2  
Prijs: € 1.140 (excl. BTW)

### VERKOOP VAN TOTAALOPLOSSINGEN

Dit is een tweedaagse workshop waarin verkopers de kennis en vaardigheden opdoen om succesvol oplossingen te verkopen. Er is een duidelijk verschil tussen de verkoop van producten of diensten en de verkoop van oplossingen. Niet alleen is het belangrijk de meerwaarde aan een bedrijf te verkopen, er is ook een duidelijk begrip nodig van het bedrijfsmodel van de klant en het besluitvormingsproces. In de cursus leer je onder andere welke geavanceerde technieken je kunt toepassen om besluitvormers te beïnvloeden en betrokken te houden.

Cursuscode: RSS100E  
Aantal dagen: 2  
Prijs: € 1.140 (excl. BTW)

### KLANTGERICHTHEID VOOR IT-PROFESSIONALS

Hoe goed iets ook bedoeld is, de kwaliteit van je dienstverlening wordt bepaald door de perceptie van je klant. In deze training leer je om de werkelijkheid van de klant tot jouw prioriteit te maken. Door het leren toepassen van klantgerichte communicatie en effectieve modellen, werk je in deze training aan klanttevredenheid, klantentrouw en verbeterde klantenservice.

Cursuscode: GSEE100  
Aantal dagen: 2  
Prijs: € 1.140 (excl. BTW)

### ONDERHANDELEN

Of je nu vraagt om resources, moet onderhandelen met een klant, of te maken hebt met een conflictsituatie, als je goed kunt onderhandelen ben je meer dan effectief. In deze (inter)actieve training worden de onderhandelings technieken geoefend en krijgt je direct feedback. Op deze wijze worden je onderhandelingsvaardigheden verbeterd en kom je erachter wat je persoonlijke stijl is en hoe deze evt. kan worden aangepast in verschillende situaties.

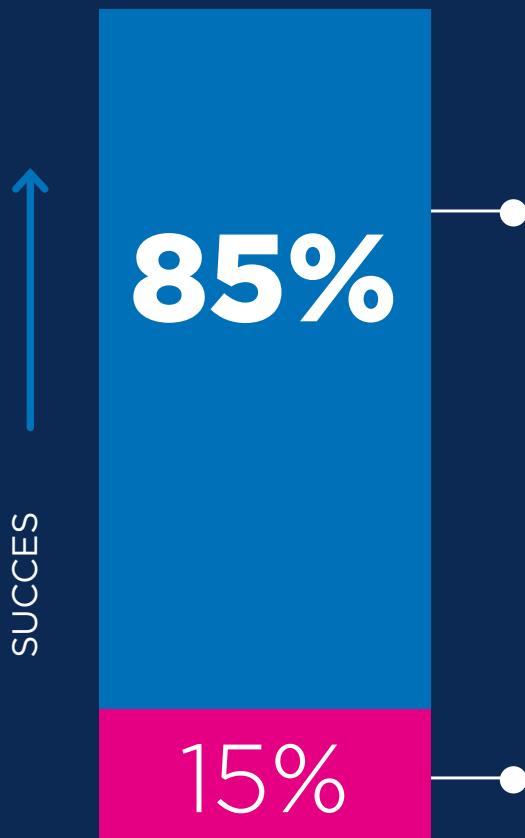
Cursuscode: GNS100E  
Aantal dagen: 2  
Prijs: € 1.140 (excl. BTW)

### ECHT SALES: DE PREMIUM EXPERIENCE

[EXPERIENCE TRAINING] In deze training leert de deelnemer om in iedere fase van het verkoopproces, vanaf het begin tot het eind, de klant te binden aan de wow-factor die een merk wil oproepen, ongeacht wat het product is. Of je nou luxegoederen zoals horloges of auto's, zakelijke producten zoals verzekeringspolissen of leasecontracten of IT-producten zoals servers of licenties verkoopt: iedereen die een premium-merkbeleving wil overbrengen moet deze training gevolgd hebben. Dit is een zogenaamde Experience Training en gebaseerd op de ECHT TRAINING®-methodiek. Dat betekent: veel praktijkoefeningen, veel feedback, veel lol, maar vooral: veel impact en een onvergetelijke training.

Cursuscode: PREMIUM  
Aantal dagen: 3  
Prijs: € 1.710 (excl. BTW)

# WAAROM ZIJN SOFT SKILLS NOU ZÓ BELANGRIJK?



(National Soft Skills Association™, 2016)

## ONDERZOEK DOOR HARVARD EN STANFORD UNIVERSITY WIJST UIT DAT:

**85%** van het succes in carrières komt door het hebben van sterk ontwikkelde Soft Skills, management vaardigheden en persoonlijke vaardigheden.

Slechts **15%** van al het succes komt van het hebben van technische skills en vaardigheden (hard skills).

# ONZE



**JOSIEN VAN BOMMEL**

COMMUNICATIETRAINER BIJ GLOBAL KNOWLEDGE

De rode draad in mijn leven is ontwikkeling. Ik kom uit een 'onderwijsgezin', zowel mijn vader als mijn moeder gaven les op school. Zelf heb ik het altijd heel leuk gevonden om anderen iets te leren, vooruit te helpen. Dat geeft mij veel voldoening. Communicatie en presentatie vind ik twee geweldige vakgebieden waarvan ik denk, dat iedere professional zichzelf kan ontwikkelen. Door bewustwording en te ervaren hoe je overkomt bij anderen (verbaal en non-verbaal), krijg je waardevolle informatie om persoonlijk te groeien. Ontwikkeling, plezier, doen en ervaren staan bij mij voorop!



**PETER WEERTMAN**

TRAINER BIJ GLOBAL KNOWLEDGE

Ik heb een motiverende aanpak en geloof dat mensen het verschil maken. Ik leef mij in in de beleving, doelen en behoefte van de ander, en zo motiveer ik om de juiste attitude en gedrag te ontwikkelen. Met de trainingen die ik geef laat ik mensen persoonlijk en professioneel groeien en stimuleer het ondernemerschap. Als medewerkers samen, op basis van plezier, betrokkenheid en professionaliteit, een goed team worden, dan zorgt dat voor positieve resultaten van een organisatie.



*Wat gebeurt er als we investeren in onze medewerkers en ze gaan weg?*

*Wat gebeurt er als we niet investeren en ze blijven?*



# TRAINERS



**SVEN POLAK**  
TRAINER BIJ GLOBAL KNOWLEDGE

Communicatie simpeler maken, daar ben ik in mijn trainingen mee bezig. In de basis is het ook simpel, namelijk zenden en ontvangen. Alleen zijn wij als mens nogal complex. Wij zijn ons namelijk vaak niet bewust van wat wij allemaal nog meer communiceren behalve de oorspronkelijke boodschap. Hier gaat het dan ook regelmatig mis. Door onze trainingsvorm laat ik mensen op de eerste plaats ervaren hoe ze overkomen. Zo worden ze zich bewust van hun eigen communicatie en merken zij dat vaak met slechts een kleine aanpassing ze de boodschap echt kunnen laten overkomen zoals hij bedoeld is.



**DANIËLLE CLEMENS**  
CO-TRAINER

Het mooie van het werk als co-trainer is dat door de een-op-een-gesprekken de deelnemers ervaren wat voor effect hun gedrag op een ander heeft. De deelnemer krijgt op deze manier inzicht in wat werkt en niet. Aan de hand van feedback en tips gaan we samen kijken naar manieren waarop de deelnemer het gedrag dat niet werkt kan aanpassen. Dit wordt vervolgens direct in de praktijk gebracht in een nieuw gesprek met de co-trainer waardoor de deelnemer direct het positieve effect van zijn of haar gedrag ervaart. De focus op ervaring en ruimte voor experimenteren met gedrag in een veilige omgeving, leiden tot een effectieve training waar iedere deelnemer met persoonlijke inzichten vandaan komt.



Goed leiderschap van managers is een belangrijke factor voor een productieve werkomgeving, voor een grotere betrokkenheid van het personeel en voor een grotere kans op het behoud van werknemers. Daarnaast werkt goed leiderschap ook als een motivator voor het personeel.

Global Knowledge biedt een ruim aanbod aan trainingen voor leidinggevendenden. Deze trainingen helpen supervisors, managers en toekomstige leidinggevendenden bij het stimuleren, coachen en motiveren van medewerkers. Met als resultaat dat ze de organisatiestrategie beter kunnen omzetten in daden en een grotere bijdrage kunnen leveren aan de bedrijfsresultaten.

Deze trainingen worden verzorgd door professionals uit het werkveld en zullen je helpen in het vinden van de juiste managementstrategie.

# MANAGEMENT EN ORGANISATIE

Trainingen voor leidinggevendenden



## TRAININGEN VOOR LEIDINGGEVENDEN

### LEERGANG PRAKTISCH LEIDINGGEVEN IN EEN IT-OMGEVING

IT-Leiderschap, IT- managementvaardigheden en aandacht voor jou en je talent – dat is de basis van dit negendaagse IT managementprogramma. Het doel van deze training is IT-managers van een organisatie de kennis en vaardigheden te bieden efficiënter en effectiever leiding te geven aan hun mensen. In het programma leren IT-managers op een progressieve, nieuwe manier naar menselijk potentieel te kijken, met als resultaat toenemende effectiviteit en productiviteit.

Cursuscode: A-MSP1  
Aantal dagen: 9  
Prijs: € 4.560 (excl. BTW)

### DIENEND, FACILITEREND EN COACHEND LEIDERSCHAP IN EEN AGILE OMGEVING

De uitdaging van een moderne organisatie is om het Leiderschap te ontwikkelen dat organisaties in staat stelt succesvol te zijn in een dynamische en steeds veranderende omgeving. De tijd dat leiders dit sec op eigen kracht konden vorm geven is sinds lange tijd voorbij. De moderne tijd vraagt leiders die in staat zijn hun medewerkers een werkcontext te bieden die hen zowel individueel als als groep stimuleert en uitdaagt. Zodat deze medewerkers zich verbonden voelen met het wel en wee van de organisatie. En van daaruit hun competenties en energie inzetten om samen met anderen de activiteiten van de organisatie vorm te geven. Dit vraagt van die leiders een goed ontwikkeld inlevingsvermogen van mensen en hun belevingswereld. En persoonlijke power om mensen te verbinden aan hun visie. Zo'n Leiderschap noemen we Dienend leiderschap.

Cursuscode: A-MSP2  
Aantal dagen: 4  
Prijs: € 2.280 (excl. BTW)

### BASISVAARDIGHEDEN VOOR GOED LEIDERSCHAP

De overstap van een uitvoerende medewerker naar een leidinggevende functie is een mooie kans en een grote uitdaging. In deze training leer je wat deze nieuwe verantwoordelijkheden inhouden en wat er verwacht wordt. Je leert nieuwe vaardigheden en processen die u helpen een juiste balans te vinden in het stellen van prioriteiten, het doorbreken van barrières, het verdienen van respect en het opbouwen van krediet.

Cursuscode: 8624  
Aantal dagen: 1  
Prijs: € 570 (excl. BTW)

### ACTIEF LEIDERSCHAP VOOR IT-PROFESSIONALS

Binnen organisaties wordt er steeds op verschillende manieren samengewerkt in multi-disciplinaire teams. Werknemers zijn niet meer geïnteresseerd in traditionele carrièremogelijkheden en communiceren op andere manieren. In deze cursus leer je technisch hoogopgeleide werknemers te coachen, te ontwikkelen en te behouden. Het programma Actief Leiderschap voor IT-professionals helpt je om uitdagingen te overwinnen en effectief te coachen, personen mondig te maken en naar een hoger niveau te leiden.

Cursuscode: GALECIT100  
Aantal dagen: 3  
Prijs: € 1.710 (excl. BTW)

### BUSINESS IT ALIGNMENT: MASTERCLASS VOOR IT (MANAGEMENT) PROFESSIONALS

Business-IT alignment staat bij veel bedrijven hoog op de agenda. In essentie betekent dit dat de informatievoorziening en onderliggende technologie wordt afgestemd op wat de business kan en wil. Hierbij komen niet alleen technische aspecten kijken, maar vooral ook organisatorische, culturele en politieke factoren. Voor het afstemmen van de organisatiestrategie en IT is deze masterclass ontwikkeld voor IT Managers die verantwoordelijk zijn voor de inmenging en implementatie van de IT en bedrijfsstrategie. Het programma bestaat uit vier dagen verdeeld over een maand.

Cursuscode: BITA-MNR  
Aantal dagen: 4  
Prijs: € 2.280 (excl. BTW)

### HET LEIDEN VAN VIRTUELE TEAMS

Projectteams zijn niet meer aan een vaste locatie of organisatie gebonden en worden zo virtuele teams. Virtuele teams worden tijdelijk of permanent gevormd en de verdeling ervan is grenzeloos. Het werken in virtuele teams brengt echter grote uitdagingen met zich mee ten aanzien van management- en communicatievaardigheden. Vaardigheden waar veel managers tot op heden geen ervaring mee hebben. Deze 2-daagse workshop leert people managers en projectmanagers op alle niveaus hoe er effectief in virtuele teams kan worden samengewerkt.

Cursuscode: LVT100E  
Aantal dagen: 2  
Prijs: € 1.140 (excl. BTW)

### VERANDER MANAGEMENT - BEGELEIDEN VAN VERANDERINGEN

Tegenwoordig hebben alle organisaties te maken met veranderingen. Technologie, concurrentie, aandeelhoudersbelangen, fusies, overnames, consument- en markteisen zijn aanleidingen tot verandering. Verander Management - Begeleiden van Veranderingen is ontworpen voor personen die anderen leiding geven tijdens veranderingen. Deze training voor leidinggevendenden combineert de nieuwste ideeën, modellen, gereedschappen en leertechnieken voor volwassenen in één krachtig studiepakket voor bedrijven.

Cursuscode: GLTE100  
Aantal dagen: 2  
Prijs: € 1.140 (excl. BTW)

### PERFORMANCE MANAGEMENT

Mensen en organisaties staan constant onder druk om op steeds hoger niveau te presteren. Effectief management bestaat uit drie stappen: planning, coachen en beoordelen. In deze cursus leer je doelstellingen helder te krijgen en te begrijpen - dit in overeenstemming met de individuele doelen en de richting van de organisatie. Je leert te coachen en op een juiste manier het proces te begeleiden om doelen te behalen. Ook leer je te evalueren, te beoordelen en feedback te geven.

Cursuscode: GPME100  
Aantal dagen: 1  
Prijs: € 570 (excl. BTW)

## Experience training van Global Knowledge helpt ORTEC-team Benelux bij succes

ORTEC is een wereldwijd succesvol opererend bedrijf dat gespecialiseerd is in optimalisatiesoftware en analyseoplossingen. Met de oplossingen die ORTEC ontwikkelt, helpen ze organisaties met procesoptimalisatie, efficiëntie, effectiviteit en innovatie en maken ze bedrijfsvoering eenvoudiger en besluitvorming rationeler.

Volgens Vincent Lemmens, Director ORTEC Benelux, is de voortdurende ontwikkeling van medewerkers onderdeel van het succes. Development Centers zijn opgericht om medewerkers te faciliteren bij hun verdere ontwikkeling. Medewerkers worden op vrijwillige basis binnen een Development Center getoetst. Zo krijgen ze inzicht in hun sterke punten en aandachtspunten.

De inzichten verworven met de Development Centers vertelden ook iets over het DNA van ORTEC België. „We hebben naast de sterke punten ook andere punten in het DNA geconstateerd waar we als team aan wilden sleutelen. We zijn analytisch, lossen graag puzzeltjes op en zoeken snel naar oplossingen. Daartegenover staat dat we niet klakkeloos moeten doen wat er wordt gevraagd, maar een beargumenteerd alternatief aan moeten dragen. Soms is dit namelijk beter voor de klant én de relatie op lange termijn,” aldus Lemmens. “De vaardigheden die daarvoor nodig zijn: Meer doorvragen, ‘nee’ durven zeggen en écht adviseren met een consultatieve approach.”

# ORTEC







“Meer doorvragen, ‘nee’ durven zeggen en écht adviseren met een consultative approach.”

Vincent Lemmens, Director ORTEC Benelux

Voor Lemmens waren de inzichten aanleiding om op zoek te gaan naar een partner die kon helpen met het ontwikkelen van deze vaardigheden. De keuze viel op Global Knowledge. Lemmens prijst de manier waarop Global Knowledge zich opstelde: „Ze begrepen precies wat we nodig hadden, speelden ‘kort op de bal’ en waren commercieel flexibel”. Die eerste indruk, samen met het inhoudelijke voorstel dat Global Knowledge deed, maakte dat besloten werd om met Global Knowledge in zee te gaan.

De voorgestelde training bestond uit een zogenaamde ‘Experience Training’, die zich kenmerkt door hoge energie, fun, individueel maatwerk, een hoge mate van praktijkgerichtheid en de inzet van co-trainers en trainingsacteurs. Dat maakt dat de deelnemers grote stappen maken, doordat ze de voordelen van ‘ander gedrag’ direct ervaren en vervolgens in de praktijk kunnen brengen. Het creëren van een veilige omgeving, waarin mensen zich vrij kunnen ontwikkelen, was hiervoor wel een belangrijke voorwaarde. Die veiligheid wist Global Knowledge te creëren: „Door de trainer was het ijs al gebroken voordat de training begonnen was,” aldus Lemmens.

Lemmens geeft tot slot aan dat de aanpak met een praktijkgerichte training voor ORTEC goed heeft uitgepakt. Immers, praktische vaardigheden leer je niet met theorie. Daarmee is voor ORTEC België een belangrijke stap gezet richting resultaat. Lemmens zegt daarover: „De training is een succes als ik een gedragsverandering waarneem.” Omdat een verandering niet van de ene op de andere dag is gerealiseerd, voorziet de aanpak van Global Knowledge in terugkomdagen. Tijdens de terugkomdagen wordt gereflecteerd waar men in de praktijk tegenaan loopt. Er wordt opnieuw geoefend met als doel: elkaar verder helpen.



# FLEXIBEL LEREN BIJ GLOBAL KNOWLEDGE

Bij Global Knowledge heb je verschillende mogelijkheden om kennis op te doen. Je bepaalt zelf waar, wanneer en hoe je een training wilt volgen. Kies uit klassikaal of online, openbaar of besloten, synchroon of asynchroon leren of een combinatie, wij hebben een traject dat past bij jouw behoeften en voorkeuren.

## Klassikale training

Het voordeel van klassikaal trainen is dat je interactie hebt met de trainer en mede-cursisten. Je leert met elkaar en van elkaar. Daarnaast werk je met de nieuwste apparatuur in een leervriendelijke omgeving. In Nederland kan je voor een klassikale training terecht in Nieuwegein, Amsterdam, Apeldoorn, Drachten, Eindhoven, Groningen, Maastricht, Rotterdam, Zoetermeer en Zwolle. In België is Global Knowledge gevestigd in Mechelen, Brussel en Gent.

## Virtual Class Room Live

Ervaar online trainen onder begeleiding van een trainer, op een plek waar het jou uitkomt. Je maakt verbinding met een groepstraining, je doet mee met opdrachten en je werkt je samen met medecursisten via privé- en groeps-chat. Ook krijg je toegang tot opnames van de training, om te bekijken wat je hebt gemist of wat je nog een keer wilt zien.

## On-Demand

Met een On-Demand training bepaal je zelf wanneer je de training wilt volgen en in je eigen tempo. Je krijgt online toegang tot geautoriseerd lesmateriaal, trainingsvideo's en hands-on activiteiten in een leeromgeving die zo ontworpen is om jouw aandacht vast te houden. Daarnaast krijg je bij alle trainingen gratis 24/7 support van experts.

## Maatwerk

Wil je een team, afdeling of hele organisatie laten trainen? Je kunt zelf kiezen wanneer, waar en hoe jullie willen leren. Kies voor een training op eigen locatie, online, bij ons of op een andere locatie. De inhoud van de trainingen en trainingsmaterialen kan zelfs aangepast worden op jullie doelen en wensen.

## Blended Learning (Gemengd leren)

Blended Learning biedt je de mogelijkheid om een gecombineerd leerprogramma te volgen. Het programma bestaat uit een mengvorm van online leren en een klassikale training onder leiding van een trainer. Veelal kan je zelf bepalen welke combinatie en in welke verhouding het prettigste werkt voor jou.

## OVER GLOBAL KNOWLEDGE

Global Knowledge is wereldwijd marktleider op het gebied van trainingen voor IT-professionals. Je leert van gecertificeerde en ervaringsdeskundige trainers en je werkt altijd met up-to-date geautoriseerd cursusmateriaal. Daarnaast ontwikkelen we zelf additioneel (digitaal) lesmateriaal en nieuwe trainingen op basis van de actuele trends en klantbehoeften.

## EXAMEN DOEN

Wanneer je een certificering wilt behalen, dan kan je bij Global Knowledge ook je examen(s) doen. Je doet examen in een comfortabele ruimte, met alle faciliteiten bij de hand. Wij zijn namelijk geautoriseerd als test center van Pearson-Vue, Exin, PeopleCert, PSI en APMG.

## ADVIES NODIG?

Heb je advies nodig of heb je vragen over een Professional Skills training of certificering, dan kan je contact met onze opleidingsadviseurs door te bellen naar: 0800 0444 (gratis) of een e-mail te sturen naar [info@globalknowledge.nl](mailto:info@globalknowledge.nl).





**Global Knowledge Netherlands Network B.V.**  
Iepenhoeve 5, 3438 MR NIEUWEGEIN  
T 0800 - 0444 *gratis*  
E [info@globalknowledge.nl](mailto:info@globalknowledge.nl)  
I [www.globalknowledge.nl](http://www.globalknowledge.nl)



Tevens vestigingen in Amsterdam, Apeldoorn, Drachten, Eindhoven, Groningen, Maastricht, Rotterdam, Zoetermeer en Zwolle.

In België heeft Global Knowledge vestigingen in Brussel, Gent en Mechelen.