

Training communicatie voor ICT-beheerders.



Omschrijving

Het vak van ICT-beheerders vroeg traditioneel vooral technische kennis en ervaring. Tegenwoordig heeft een ICT-beheerder steeds vaker een regiefunctie.

Naast technische kennis zijn nu vooral communicatieve vaardigheden van belang. Beheerders hebben vooral veel contact met de gebruikersorganisatie, technische partners en cloupartners om de dienstverlening op peil te houden.

De training 'communicatie voor ICT-beheerders' behandelt de communicatieve vaardigheden die nodig zijn voor het goed invullen van de regiefunctie.

Inhoud van de training

De training heeft de volgende onderwerpen:

(Non)verbale communicatie.

Een goed contact met organisatie maakt samenwerking gemakkelijker. Dat geldt natuurlijk ook in de communicatie naar ondersteunende partners of cloupartijen. De training gaat daarom in op een aantal aandachtspunten die de (non)verbale communicatie verbeteren.

(Door)vraagtechnieken.

Goed kunnen (door)vragen bij gebruikers en partners maakt het leven van een ICT-beheerder veel gemakkelijker, vandaar dat de

training hier ruimschoots aandacht aan besteed.

Rapportages schrijven.

ICT-beheerders schrijven regelmatig rapportages. Denk bijvoorbeeld aan, project-statusrapportages of een functioneel ontwerp. Een bondige en actieve schrijfstijl zorgt voor duidelijke en vlot leesbare teksten. De training behandelt een methodiek om rapportages goed te structureren en geeft hulpmiddelen om de schrijfstijl te verbeteren.

Presentatietechnieken

Beheerders brengen regelmatig informatie over. Bijvoorbeeld in een overleg of tijdens het verzorgen van een presentatie aan de gebruikersorganisatie. In deze training kijken we naar de ingrediënten van een presentatie die boeit en 'blijft hangen'.

Trainingsduur

De training is maatwerk. De trainingsduur hangt af van de praktische uitdagingen en het doel van de training. We bepalen in overleg de inhoud en duur.

Leervorm:

De training geeft inhoudelijke (klassikale) informatie en biedt daarnaast veel mogelijkheden om met het geleerde te oefenen. Dat zorgt voor integratie van de stof zodat de deelnemers de aangereikte kennis direct in de praktijk inzetten.