

# Training communicatie voor Technische Engineers en -Consultants.



## Omschrijving

Technische kennis en ervaring is niet meer voldoende om een klant goed van dienst te kunnen zijn. Een klant wil graag dat een technische consultant of -engineer met hem meedenkt en goed kan luisteren.

Voor ICT-dienstverleners zijn de technische consultants en -engineers de 'ogen en oren'. Zij hebben het meest contact met de klanten en horen en zien ontwikkelingen in een bedrijf of instelling die kansen bieden.

Goede communicatieve vaardigheden zijn daarom, naast technische kennis, onontbeerlijk. De training "Communicatie voor technische consultants en -engineers" behandelt de communicatieve vaardigheden die specifiek van belang zijn.

## Inhoud van de training

De training heeft de volgende onderwerpen:

### *(Non)verbale communicatie.*

Een sterke (non)verbale communicatie is waardevol in een projectoverleg of tijdens een presentatie. De training gaat daarom in op een aantal aandachtspunten die de (non)verbale communicatie verbeteren.

### *(Door)vraagtechnieken.*

Een goede (door)vraagtechniek is belangrijk om snel en effectief problemen of aandachtspunten van klanten te achterhalen

of een gesprek met een ICT-manager of een teamleider te hebben. De training besteedt hier ruimschoots aandacht aan.

### *Rapportages schrijven.*

De meeste engineer en consultants schrijven regelmatig rapportages. 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*

Technisch Engineers en -consultants brengen regelmatig informatie over naar groepen in een overleg of tijdens het verzorgen van een presentatie. 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.