

# (Door)vraagtraining voor ICT'ers.



## Omschrijving

Een van de meest gemaakte fouten van ICT'ers in het algemeen is dat ze aannames doen over wat een gebruiker of klant precies bedoeld. Vaak ben je al bezig met het verzinnen van een oplossing voordat precies duidelijk is wat het probleem nu eigenlijk is of wat iemand precies wil. Het doen van *aannames* is een gevaarlijke bezigheid.

Het leidt dat tot misverstanden en frustratie aan beide kanten. Het is belangrijk om te zorgen dat je informatie echt specifiek en duidelijk hebt. De enige manier om daarachter te komen is door ernaar te vragen. Een goede (door)vraagtechniek hoort daarom thuis in de gereedschapskist van iedere ICT'er.

## Inhoud van de training

- *Open- en gesloten vragen.*  
Wat is het nut van beide en wanneer gebruik je wat?
- *Chunking vragen.*  
Chunking is een handige manier om details of juist de grote lijnen boven water te krijgen. En het is de ideale manier om de 'vraag achter de vraag' te achterhalen.
- *Het werkmodel.*  
Het werkmodel zorgt dat je een logische structuur in je gesprekken hanteert en dus geen informatie mist.

## 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.