



Draaiboek vaardigheidstraining

Het onderstaande draaiboek is een sjabloon, pas naar eigen gelang de tijdsindeling of focuspunten aan. De gesubsidieerde vaardigheidstrainingen duren normaal gesproken 3,5 uur. Meestal zitten hier niet alle onderwerpen in, die in ons presentatiesjabloon staan. De onderwerpen 'laaggeletterdheid' en 'niet goed Nederlands sprekende klanten' zitten er niet altijd in. Deze zijn dan ook niet opgenomen in onderstaand draaiboek.

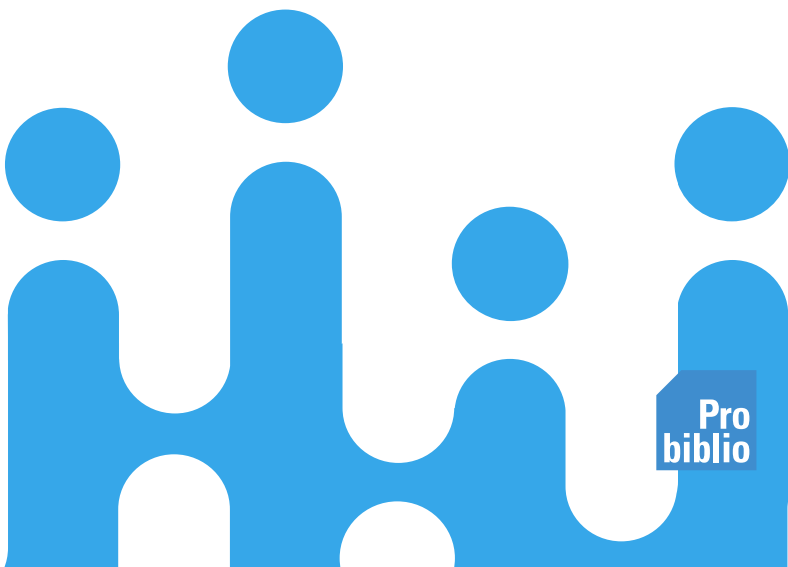
Aandachtspunten zolang Corona nog aan de orde is:

- Is de trainingsruimte groot genoeg om afstand te houden tot elkaar?
- Vanuit dat perspectief: hoeveel deelnemers kunnen er maximaal deelnemen? Meer dan 15 deelnemers is onwenselijk vanwege het behoud van de effectiviteit van de training.
- Heeft de ruimte voldoende ventilatiemogelijkheden: kunnen er ramen open? Voert het ventilatiesysteem verse lucht aan?
- Hoe lopen de looproutes? Kunnen mensen zich in de ruimte bewegen zonder bij elkaar in de buurt te komen?
- Hoe zijn de stoelen opgesteld met 1,5 meter tussen elke stoel? Een U-opstelling is het leukste voor de dynamiek en interactie, daar moet wel genoeg ruimte voor zijn.
- Voor het oefenen met de trainingsacteur: de trainingsacteur pakt zijn stoel op en gaat op voldoende afstand zitten van de deelnemer. De deelnemer blijft op zijn plek zitten.

Benodigdheden

- Koffie, thee en water
- Laptop
- Beamer
- Stoelen opgesteld in U-vorm
- Flip-over en stiften voor de parkeerflap
- Eventueel naamstickers

| Tijd | Programma- onderdeel | Doel | Wie | Hoe |
|-------|---|--|-----------------------|---|
| 9.00 | Intro + Agenda | Iedereen weet wat we gaan doen. | Kartrekker | Doornemen met Power Point erbij. |
| 9.10 | Uitdagingen formuleren | Duidelijk krijgen wat men lastig vindt en melden of we dit vandaag wel/niet gaan doen. | Kartrekker | Men schrijft uitdaging op geeltje. De ingevulde geeltjes op flip-over plakken en doornemen. |
| 9.20 | Gastvrijheid | Oprissen wat het is. | Kartrekker | Kort behandelen en/of video Ellen tonen. |
| 9.25 | Klantgericht NEE zeggen | Iedereen kan heel duidelijk in eigen woorden klantgericht NEE zeggen. | Acteur/ Kartrekker | Verwijs naar de video van Ellen. Acteur stelt vraag en iedereen schrijft letterlijk op hoe hij klantgericht NEE zou zeggen. Samen finetunen. |
| 9.50 | Warm doorverwijzen | Oprissen hoe we dit doen. | Kartrekker | Kort behandelen en/of video Ellen tonen. |
| 9.55 | Interesse tonen en situatie achterhalen | Men beseft dat ze eerst heel goed vragen moeten stellen en doorvragen + we hebben een lijst met open vragen. | Acteur/ Kartrekker | Vragen stellen aan acteur, gesloten en open vragen behandelen en dan 2e ronde vragen aan acteur. Dan allemaal 1-2 goede open vragen bedenken. |
| 10.35 | Pauze | | | |
| 10.50 | Oefenen met acteur | Men heeft ervaren hoe belangrijk goede open vragen zijn en weet wat het effect is. | Acteur/ Kartrekker | Rollenspel waarbij acteur goed reageert op gesloten en open vragen. Dit rollenspel loopt t/m het achterhalen van de situatie. |



| Tijd | Programma- onderdeel | Doel | Wie | Hoe |
|-------|----------------------------------|---|-----------------------|---|
| 11.20 | Gefrustreerd gedrag | Men herkent dit gedrag en weet hoe te reageren. | Acteur/ Kartrekker | Acteur geeft voorbeeld en groep noteert kenmerken. Samen doornemen. |
| 11.30 | Oefenen met gefrustreerd gedrag | Men heeft ervaren wat het effect van hun reactie is. En wat wel/niet werkt. | Acteur/ Kartrekker | Rollenspel met acteur als gefrustreerde klant, met als focus hun reactie en het effect daarvan. |
| 11.50 | Instrumenteel gedrag | Men herkent dit gedrag en weet hoe te reageren. | Acteur/ Kartrekker | Acteur geeft voorbeeld en groep noteert kenmerken. Samen doornemen. |
| 12.00 | Oefenen met instrumenteel gedrag | Men heeft ervaren wat het effect van hun reactie is. En wat wel/niet werkt. | Acteur/ Kartrekker | Rollenspel met acteur als instrumentele klant, met als focus hun reactie en het effect daarvan. Zie alternatieve vorm omschreven in de power point presentatie! |
| 12.20 | Afsluiten | Open eindjes . | Kartrekker | Neem parkeerflap en resterende vragen door. |
| 12.30 | Einde | | | |



Heb je vragen of wil je sparren?

Team Digitale Inclusie Probiblio staat voor je klaar!

Neem contact met ons op via basisvaardigheden@probiblio.nl