



Désirée Sietsema neemt graag 'lastige' rollen op zich bij communicatietraining.

Wie had kunnen denken dat een studentenbaantje bij de KLM er toe zou leiden dat Désirée coach zou worden in communicatieve vaardigheden? Van een doctorandus Engels zou je andere bezigheden verwachten. Maar de ervaringen aan de balie, met vaak vermoeide, ongeduldige of wanhopige reizigers, leidde er toe dat ze zich verder ging bekwamen in communicatie-technieken.

Acht jaar is ze alweer verbonden met het TACC, als trainer communicatieve vaardigheden in Engels en Nederlands. Het bevalt haar uitstekend. Bij het TACC zie je dat individuele coaching ongelooflijke resultaten oplevert. Gemotiveerde deelnemers én training op maat. Geweldig wat je dan binnen een paar dagen kunt bereiken!"

Communicatieve vaardigheden. Wat moeten we ons dan voorstellen?

"De meeste deelnemers kunnen goed met anderen overweg. Maar toch zijn er situaties die op een of andere manier niet bevredigend verlopen.

Vergaderingen waar te weinig uitkomt, presentatieangst, agressieve situaties, voortsmeulende conflicten.

Hoe pak je dat aan? Je kunt wel een algemene cursus volgen, maar daarbij leer je voornamelijk hoe anderen een ander probleem dan het jouwe kunnen oplossen. Bij ons zie je hoe jóúw aanpak is bij jóúw probleem en hoe je dat effectief kunt verbeteren. *Zien* is hierbij letterlijk, omdat we veel met video-opnames werken. Dat kan vaak heel openbarend werken. Met binnen een paar keer al opmerkelijke resultaten."

Kun je een voorbeeld geven?

"Twee neven die de zaak van hun vaders overnemen. De een goedgebekt en extrovert, de andere wat introvert maar vol met innovatieve ideeën.

De laatste voelt zich steeds meer ondergesneeuwd, met als gevolg: conflicten. Hij volgde hier een training en kreeg oefenstof voor thuis. Hij belde ons al na twee dagen heel enthousiast op: "Het werkt!". Hij werd snel weerbaarder en durfde zich meer te uiten. En het aardige is dat iedereen in het bedrijf enthousiast werd, door de betere communicatie.

Werk je wel eens met een rollenspel?

"Natuurlijk. Dat hoorde sowieso al tot de opleidingen die ik gevolgd heb. En ik werk er vaak mee. Soms, wanneer ik met enkele mensen uit één bedrijf werk, leidt alleen het rollenspel al tot inzicht en tot oplossingen. Zelf neem ik graag "lastige" rollen op me, om goed naar de kern te kunnen sturen. Soms maken we gebruik van speciale trainingsacteurs. In conflictgevallen kan dat bijvoorbeeld heel goed werken. Situatietraining maakt veel duidelijk over het effect van communicatie. Problemen worden sneller zichtbaar en de juiste hantering kan beter worden geoefend".

Doe je ook nog training in Engels?

"De trainingen in de diverse communicatieve vaardigheden geef ik ook in het Engels. En soms ook wel taaltraining. Of iets daartussen in. Het blijft maatwerk. En goed communiceren in een andere taal is óók communicatieve vaardigheid!"

Trainingsacteurs: opklop of uitkomst?

Het TACC maakt in speciale gevallen gebruik van trainingsacteurs. Dat zijn acteurs met een gerichte opleiding, die uitstekend in staat zijn om het effect van omgangsgedrag te visualiseren. Daarmee kunnen we de praktijk zeer dicht benaderen en wordt het voor onze cursisten gemakkelijker om snel de juiste communicatievorm te leren hanteren. In veel gevallen is dit niet meteen nodig, maar vooral in "lastige" situaties, zoals conflicten die niet in de bedrijfspraktijk geoefend kunnen worden, kan deze optie een uitkomst zijn.





TACC te leer bij: De Burg Groep.

Tien TACC-trainers meldden zich op 22 juni jl bij de Burg azijnfabriek in Heerhugowaard om zelf eens even in de leer te gaan. De moeite waard, want de Burg Groep is heel wat veelomvattender dan de meeste mensen denken. Ook bij u in de keuken staat wel ergens een fles azijn of olie die van dit concern afkomstig is. Waarschijnlijk incognito, want doorgaans wordt geleverd onder private label, zoals de huismerken Perfekt en AH, of als halffabrikaat verwerkt in andere producten. Zo staan er op diverse plekken in Europa fabrieken die bij de Burg Groep horen. De meeste produceren voornamelijk voor de eigen nationale markt. Dat spaart transportkosten. En

kosten zijn, naast een goede constante kwaliteit en een betrouwbare levering voor de succesvolle huismerkformule buitengewoon belangrijk. Geen last dus van de recessie, maar wel een voortdurende strijd om kwaliteit tegen een zo voordelig mogelijke prijs te kunnen leveren. Daarbij is efficiency cruciaal. Dat merk je meteen als je de fabriek in Heerhugowaard binnenstapt. Een volledig geautomatiseerd productieproces, waar slechts weinig handen aan te pas komen. Controle en sturing zijn dus van groot belang, waarbij goede onderlinge communicatie essentieel is om fouten te vermijden. Die kunnen immers dagen productie kosten. Vandaar dat gewerkt wordt volgens het HACCP-plan (Hazard Critical Control Points). Iedereen houdt de punten in de gaten waar het mis kan gaan en ieder weet precies waarmen zich aan te houden heeft. Dat vergt training in verantwoordelijkheid en vertrouwen in het werk van de ander.



Om de marketingfilosofie en het werken volgens de HACCP-methode goed met de andere landen af te kunnen stemmen is een goede talenkennis een vereiste. De directie beheerst daarom meerdere talen vloeiend. Engels alleen is, vinden zij, beslist niet voldoende. Goed contact maken met de mensen op de werkvloer, die uiteindelijk voor een goed product moeten zorgen, betekent dat je ook hun taal moet kunnen spreken. Dat zorgt voor de "klik", en ontstaat de werkmentaliteit die je voor ogen staat.

Binnen de Burg Groep wordt enthousiast gebruik gemaakt van de communicatie- en taaltrainingen van het TACC. En omdat onze trainingen afgestemd zijn op functie, bedrijf en werksituatie gaan we regelmatig ook zelf in de leer bij onze klanten. Verslagen en gesprekken zijn voor ons niet altijd voldoende, we willen ook de sfeer proeven en werkmethodes in de praktijk zien. Goed, we kunnen zelf nog geen azijnflessen blazen. En hoe de miljarden bacteriën het water/alcoholmengsel in de hoge silo's vergisten zal voorlopig nog een mysterie voor ons blijven. Maar van de gesprekken met de mensen, die kijk op de markt hebben en o.a. werken met HACCP hebben we veel op kunnen steken. Des te beter kunnen we onze trainingen daar weer op afstemmen!

Meer weten over de Burg Groep? Kijk even op www.burg-groep.nl.

Taaltraining: daar kan muziek in zitten!

U gelooft het misschien niet, maar sommige van onze taalcursisten zingen tijdens hun zelfstudie thuis het hoogste lied. Eigenlijk niet zo gek, want songs, chansons of schlagers kunnen een uitstekend medium zijn om uitspraak, woordenschat of structuur van een taal beter aan te leren. Vandaar dat we voor muzikaal aangelegde cursisten wel eens gebruik maken van CD's of -DVD's voorzien van liedjes. Hangt natuurlijk af van wensen, smaak en taalniveau van de cursist en van het trainingsgebied zelf.

Liedjes voor de leut?

Plezier is natuurlijk een belangrijke leerstimulus. Door de rijmwoorden en het muziekrhythme blijven woorden, structuren en uitdrukkingen makkelijker hangen en er zijn allerlei oefeningen mee te doen. Meezingen mag natuurlijk, maar het gaat ons meer om het in- of aanvullen van woorden, rijmwoorden zoeken of vragen beantwoorden. Daarnaast is het goed voor het associëren en het luisteren. En een stukje cultuur is ook niet weg. Dus: als u op taalgebied heel wat noten op uw zang heeft, dan geeft het TACC graag de toon aan!



TACC
TALEN - COMMUNICATIE - CENTRUM
S A U E R

Terpstraat 62
1771 AD Wieringerwerf
telefoon 0227-603254
Fax 0227-603947
info@tacc.nl
www.tacc.nl