

Om de dienstverlening te verbeteren streven veel organisaties een procesmatige werkwijze na. Het is echter moeilijk om dit te introduceren in een omgeving waar men niet gewend is te werken volgens processen en procedures. Tijdens de training Process awareness ervaren deelnemers op een levendige wijze de kracht van procesmatig werken. Deze bewustwording is de eerste stap in een verandering naar een procesmatige denk- en werkwijze.

DOEL

In de training Process awareness leren deelnemers op een herkenbare manier wat procesmatig werken inhoudt. Het doel van de training is deelnemers de voordelen van procesmatig werken te laten ervaren én te laten zien hoe ze dit kunnen toepassen in de praktijk. Pas als uw medewerkers zich bewust zijn van de voordelen van procesmatig werken, kan een procesmatige werkwijze succesvol worden geïmplementeerd. Deze training is zeer geschikt als kickoff voor de implementatie van een procesmatige werkwijze in TOPdesk.

WERKWIJZE

Het nut van procesmatig werken kan uitgelegd worden, maar beter is het om het te ervaren. Op basis van deze gedachte is de training Process awareness opgezet. Om procesmatig werken los te zien van de dagelijkse werkzaamheden wordt er gewerkt met een case die zich afspeelt in een mediawinkel. Het doel is om zoveel mogelijk vragen van klanten op een zo efficiënt mogelijke manier af te handelen. Een goede samenwerking, een duidelijke rolverdeling, maar bovenal een procesmatige werkwijze zijn essentieel om de opdracht goed uit te voeren. Door concrete verbeterpunten direct in de praktijk te brengen, worden de voordelen van procesmatig werken meteen

inzichtelijk. Dankzij deze opzet waarin samenwerken gestimuleerd wordt, kan deze training ook goed ingezet worden voor een teambuildingsessie.

RESULTATEN

Na afloop van de training weten deelnemers wat het betekent om procesmatig te werken en zijn ze zich bewust van de voordelen ervan. Daarnaast leren deelnemers dat een goede samenwerking en duidelijke rolverdeling onmisbaar zijn in hun dagelijkse werkzaamheden. De basis voor een procesmatige denk- en werkwijze bij uw medewerkers is gelegd.

EXTRA MOGELIJKHEDEN

Na het volgen van de training zijn uw medewerkers zich bewust van de voordelen van een procesmatige werkwijze. Dit is het moment om een omgeving te creëren waarin ze gestimuleerd worden om dit ook in hun praktijk toe te passen. U kunt TOPdesk Consultancy inzetten om u hierbij te helpen. Onze consultant kan u begeleiden bij het implementeren van een succesvolle procesmatige werkwijze.

KOSTEN

De kosten voor een eendaagse training op locatie bedragen €2.100,- (maximaal 8 deelnemers). Deze kosten zijn exclusief BTW en reiskosten.

Andere relevante white papers:

- [Procesverbetertraject](#)
- [Begeleidingstraject Procesmanagement](#)
- [Procesvolwassenheidsmeting](#)
- [Training Klantgericht werken](#)

INFORMATIE & INSCHRIJVING

Inschrijving is mogelijk via onze website www.topdesk.nl. U kunt ook een inschrijfformulier opvragen via telefoon (015) 270 09 09 of e-mailen naar consultancy@topdesk.nl.

Bij u op locatie of bij ons in Delft bespreken we graag wat TOPdesk verder voor uw organisatie kan betekenen.