Brochure 2027

# Leergang Waardevol Coachen



## MODULE 1: PRAKTISCH COACHEN

Je leert om in jouw eigen praktijk het meeluister- en coachproces op te zetten. Je luistert of kijkt mee en coacht efficiënt op gespreksvaardigheden.

## MODULE 2: PERSOONLIJK COACHEN

We gaan hier een laag dieper; je leert om te coachen op persoonlijke leerdoelen en overtuigingen.

## MODULE 3: INSPIREREND COACHEN

In verdiepende trainingen word je zelf gecoacht. Want hoe meer je zelf groeit, hoe beter je anderen kunt coachen.

ocaro

WAARDEVOL KLANTCONTACT

# Coachen in klantcontact



Je werkt op een afdeling waar dagelijks klantcontact plaatsvindt en wilt medewerkers helpen om het beste uit zichzelf te halen.

Want het kan altijd nóg beter. Meer eigenaarschap, sterkere klantcontacten en een team dat met plezier en vertrouwen zijn werk doet. Je wilt klantcontact waardevoller, leuker en sterker maken. En als coach leren hoe je medewerkers hierin op een goede manier kunt begeleiden. Herkenbaar?

Klantcontact is een vak en het hebben van 'waardevol klantcontact' is niet vanzelfsprekend. Écht waardevol klantcontact lukt vanuit autonomie: zonder muurtjes, zonder (voor)oordelen, vanuit zelfverzekerdheid, respect voor de ander én jezelf.

Om ontwikkeling blijvend te ondersteunen en te borgen, is een goede coach binnen het team onmisbaar. Iemand die vertrouwen geeft, een veilige leeromgeving creëert én medewerkers uitdaagt om te groeien.

Kun jij waardevol coachen in (klant)contact?
Wil jij bijdragen aan een team van zelfstandige professionals die met enthousiasme werken, hun grenzen kennen en staan voor kwaliteit? Ben je teamleider, senior medewerker of (kwaliteits)coach en wil je jezelf ontwikkelen tot een vaardige en inspirerende coach?

*Een reis van praktisch coach tot inspirerend coach. We maken hem graag samen met jou!*



# De Leergang Waardevol Coachen

**Wij geloven in 'grote dromen, kleine stappen'.**
We beginnen bij het begin, het meeluisteren en coachen in de praktijk. Hier leer je de basisvaardigheden van het coachen op klantgesprekken; de waarneembare gespreksvaardigheden.

Daarna gaan we een laagje dieper. Je leert te kijken en luisteren tussen de regels door en je leert te coachen 'onder de waterlijn'; op persoonlijke leerdoelen, overtuigingen, houding en motivatie.

En hoe zit het met jouw eigen overtuigingen? Wij geloven dat wanneer je jouw eigen autonomie vergroot, je beter in staat bent om iemand anders te helpen. Zoals in het veelgebruikte vliegtuigvoorbeeld: eerst jezelf het masker opzetten en dan pas bij je kinderen. Je kunt namelijk niet goed helpen als je jezelf niet oké voelt. In de laatste module - inspirerend coachen - leer je voornamelijk over jezelf.



### 1. Praktisch coachen
Weet hoe het meeluisterproces werkt en hoe je dit teruggeeft in een coachingsgesprek.

### 2. Persoonlijk coachen
Werk aan de persoonlijke ontwikkeling van je coachee(s) en leer om gedrag te veranderen en intrinsiek te motiveren vanuit eigenaarschap.

### 3. Inspirerend coachen
Coach vanuit jouw kracht en weet wat je kan doen om jezelf en anderen te inspireren.

*"Ik zou de leergang aan iedere (beginnende) coach aanraden. Je krijgt tijdens de trainingen ontzettend veel nieuwe tools en technieken aangereikt die je op een leuke manier kunt toepassen in jouw eigen coachproces. Tijdens de trainingen oefen je regelmatig met andere deelnemers waardoor je ook geïnspireerd wordt. De samenwerking met de andere deelnemers is erg leuk, je hebt namelijk hetzelfde doel voor ogen!"*

**Ellen Waringa - Coach Gemeente de Fryske Marren**

*"Ik heb wel vaker cursussen coaching gehad, maar die waren veel technischer. Alsof ik op school zat. Deze leergang is meer met gevoel. Wat ik daarmee bedoel? Nou, ik mag zelf nadenken, ik ben onderdeel hiervan omdat het op mij is toegespitst en ik voel me ontspannen. Ik heb erg veel geleerd "*

**Karin Stuger – Coach Gemeente Haarlemmermeer**

# Praktisch coachen



*Weet hoe het werkt en ga morgen aan de slag*

We beginnen bij het begin, het meekijken, -luisteren en coachen in de praktijk.
Deze module bestaat uit 3 onderdelen:

1. Het meeluisterproces: Hoe kijk- en luister je mee met medewerkers? Hoe vaak doe je dat? Wat heb je ervoor nodig?

2. Analyseren en Waarderen: Hoe waardeer je wat je gezien en gehoord hebt? Wat is er concreet goed aan en wat kan verbeterd worden?

3. Coachen naar aanleiding van het meeluisterproces: Hoe coach je op wat je gezien en gehoord hebt? We geven je een leidraad in de vorm van 'de 10 stappen van coachen' en je leert hoe je feedback geeft op een coachende manier.

Alles is gericht op jouw dagelijkse praktijk zodat je na deze module meteen aan de slag kan!

# Persoonlijk coachen



*Onder de waterlijn, op persoonlijke overtuigingen*

Je hebt een ritme gevonden als coach, maar hebt het gevoel dat je soms nog niet 'verder komt'.

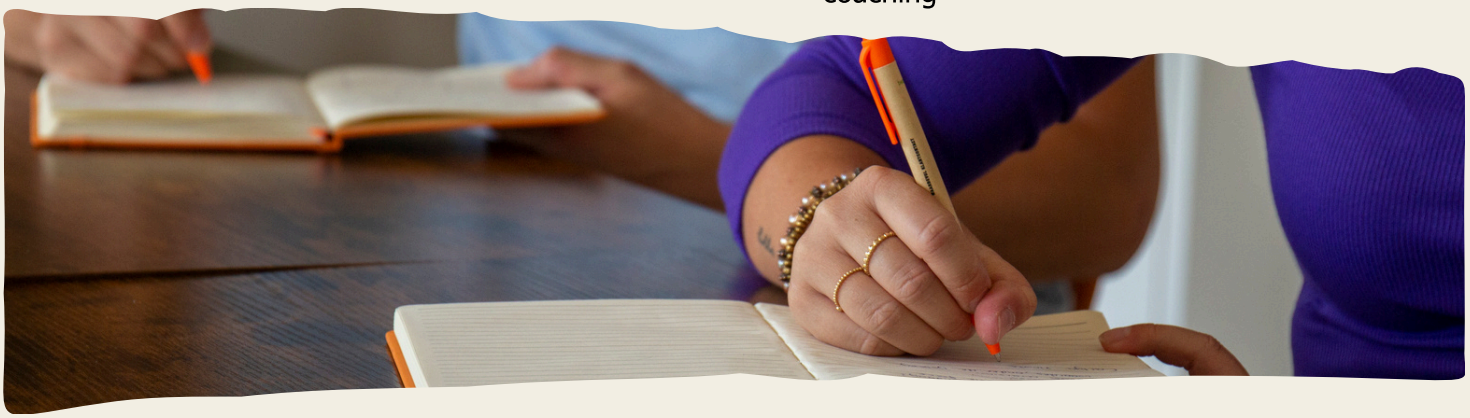
De medewerker is niet intrinsiek gemotiveerd, heeft weerstand of heeft leerdoelen 'onder de ijsberg' en niet alleen naar aanleiding van klantcontact.

Je wilt helpen om gedrag te veranderen, een alternatieve denkwijze aanreiken, mensen in beweging krijgen!

In deze module leer je hoe je persoonlijke leerdoelen achterhaalt, je leert interventies te doen en je ontdekt hoe je kunt luisteren met ál je zintuigen.

Je leert:

- Het houden van een goede intake
- Het maken van een begeleidingsplan
- Interventies en coachtechnieken, zoals: situationeel -, kernkwadrant coachen en systemisch werken
- Lichaamstaal lezen
- Coachen op eigenaarschap
- Kennis van het brein toe te passen in coaching





# Inspirerend coachen



*Coach vanuit je kracht en inspireer je team*

Vanuit de overtuiging  dat je meer kunt betekenen voor anderen wanneer je zelf sterk in je schoenen staat, gaan we in deze module bezig met JOU. Wie ben je, wat maakt jou tot wie je bent? Je leert nóg beter jouw talenten en valkuilen kennen en vergroot je autonomie en zelfvertrouwen. Een inspirerende coach kent zichzelf goed en weet daardoor wat hij of zij kan inzetten om anderen én zichzelf blijvend te inspireren.

Je kent de invloed van overtuigingen en hoe je die kunt ombuigen. Nu ben je toe aan een bredere blik. Je bent nieuwsgierig naar de invloed van jouw eigen overtuigingen en patronen op je werk als coach.

In deze module gaan we dus niet alleen bezig met het verbreden van de coachtechnieken, maar ook met jou als coach.

Je leert meer over:

- NLP
- Systemisch coachen
- Teamcoaching
- Groepsdynamica
- Persoonlijk leiderschap
- Verdieping Coachen op eigenaarschap

We vergroten je autonomie door oefeningen die gericht zijn op jou en op jouw werk als coach. Je bent niet alleen in staat om het geleerde toe te passen, maar je hebt het zelf ook doorleeft.
Je weet het team daarmee te inspireren om zelf ook een mooier contact aan te gaan vanuit zichzelf, met de klant.

# Samenvatting

## Module 1 Praktisch coachen

**Je leert om in je eigen praktijk het meeluister- en coach traject op te zetten. Je coacht efficiënt op Gespreksvaardigheden.**

Locatie: Kasteel ter Horst in Loenen
Duur: 3 dagen training inclusief 1,5 uur coaching en examen en certificaat
Start: 21 april 2027
Investering: €2.050,-

## Module 2 Persoonlijk coachen

**Werk aan persoonlijke ontwikkeling van je coachee(s). Leer om te coachen op overtuigingen.**

Locatie: Kasteel ter Horst in Loenen
Duur: 4 dagen training inclusief 1,5 uur coaching en examen en certificaat
Start: 7 januari 2027
Investering: €2.350,-

## Module 3 Inspirerend coachen

**In verdiepende trainingen word je zelf gecoacht. Want hoe meer je zelf groeit, hoe beter je anderen kunt coachen.**

Locatie: Kasteel ter Horst in Loenen
Duur: 6 dagen training inclusief 1,5 uur coaching, eindpresentatie en diploma*
Start: 8 april 2027
Investering: €3.070,-

*na het volgen van gehele leergang

Afhankelijk van jouw wensen kun je één, twee of alle drie de modules volgen.
In het intakegesprek met onze trainer Anouk de Leeuw bespreek je jouw leerdoelen en welke modules van de Leergang hier het beste bij aansluiten.

**Wanneer je er voor kiest om je direct in te schrijven voor alle modules, betaal je slechts €5.975,- in plaats van € 7.470,-**



# Erkenningen

Ocaro heeft geïnvesteerd in relevante erkenningen die voor jou als deelnemer kwaliteit garanderen.

Ocaro is geregistreerd bij het Centraal Register Kort Beroepsonderwijs (CRKBO). Iedere vier jaar nemen we succesvol deel aan de audit en daarom mogen we het CRKBO-logo dragen.

Sinds 2020 heeft Ocaro het NRTO-keurmerk. De Nederlandse Raad voor Training en Opleiding is dé overkoepelende brancheorganisatie voor alle particuliere trainings- en opleidingsbureaus in Nederland. Als lid van de NRTO worden we iedere 4 jaar geaccrediteerd.

## Leer ons kennen!

Wij zijn Ocaro en we geloven in waardevol klantcontact omdat we zien dat de wereld daar mooier van wordt.

**Beter, leuker, mooier**

Een klantcontact dat beter, leuker en mooier is. Beter in de betekenis van het verbeteren van het (economische) resultaat. Leuker omdat we denken en werken vanuit passie gecombineerd met plezier. Mooier in de zin van meer klantgerichtheid en waardevol voor de medewerker en organisatie.

*"We werken graag samen aan jouw persoonlijke ontwikkeling"*



**Anouk de Leeuw**
Trainer, coach en
adviseur

**Wil je met ons verder praten over de leergang?**
**Neem dan contact op met ons.**

0313 - 654 240
info@ocaro.nl

ocaro
WAARDEVOL KLANTCONTACT

"A great coach not only inspires but supports and encourages others to get results"

*Richard Schuy*

WAARDEVOL KLANTCONTACT

**www.ocaro.nl | info@ocaro.nl | 0313-654240**