

'Ik heb een vraag, kunt u mij helpen?'



Training Dienstverlenend Werken

Effectief trainen in de
virtuele gemeente *Zeventerpen*

e-DW training

Training Dienstverlenend Werken

In de virtuele gemeente Zeventerpen ga jij aan de slag als nieuwe Front Office medewerker. Je krijgt te maken met allerlei klanten met verschillende vragen. Jouw opdracht is om hen zo goed mogelijk van dienst te zijn, zonder het belang van de gemeente uit het oog te verliezen. Een hele klus. Probeer het zelf maar. Je bent van harte welkom in Zeventerpen!

Zeventerpen gaat voor goud

Zeventerpen wil de klantvriendelijkste gemeente van Nederland worden en daar ga jij een belangrijke bijdrage aan leveren! Om kennis te maken met de organisatie en alle facetten omtrent dienstverlening, begin je de online training met een kennisgedeelte. Als je alle kennismodules hebt doorlopen kun je je kennis toetsen. Daarna kan je in de gemeente Zeventerpen aan de slag met verschillende klantgespreksimulaties

Hulp van een virtuele coach en collega's

Natuurlijk word je niet helemaal in het diepe gegooid. Collega's en een ervaren coach helpen je waar nodig. Zij geven tips en bieden de noodzakelijke kennis aan. In de online Kennisbank van Zeventerpen vind je een rijkdom aan informatie en inspiratie over Dienstverlenend Werken. Deze Kennisbank mag je altijd raadplegen.

Voor wie?

De e-DW training is bedoeld voor alle gemeentelijke medewerkers die contact hebben met inwoners, bedrijven, instellingen en verenigingen.

De training kan ingezet worden tijdens je inwerkperiode of, als je al meer ervaring hebt, als opfrisser van je kennis en vaardigheden.

Ik heb mijn paspoort verloren. Wat nu?

Waar kan ik zorg aanvragen?

Hoe staat het met mijn vergunningsaanvraag?

Mijn winkel is al drie dagen onbereikbaar!



Train jezelf via internet waar en wanneer jij dat wilt.



In de klantgesprekssimulatie help je de klanten zo goed mogelijk. Je krijgt regelmatig feedback.



Een online training helpt je in echte situaties beter te reageren en effectiever te handelen.

Training Dienstverlenend Werken

Voor meer informatie over de e-DW training:
www.loadstar.nl

e-DW training

De kracht van online training

De e-DW training is altijd online beschikbaar en kan worden doorlopen via PC, tablet en Smartphone. Trainen kan vanaf jouw eigen werkplek, maar ook vanuit huis en op ieder moment van de dag. Je kunt als cursist zelf bepalen wanneer je start of pauzeert. De training houdt keurig bij waar je gebleven bent. Op een later moment kan de draad zo weer worden opgepakt.

Eenvoudig uit te breiden

De e-DW training blijft in ontwikkeling. De klantgesprekken worden regelmatig aangevuld met nieuwe casussen, de kennisbank wordt verder uitgebreid en ook de toetsen worden ververst.

In co-creatie ontwikkeld

De e-learning is tot stand gekomen dankzij de onmisbare inzet van de gemeentes Almelo, Enschede, Hellendoorn, Oldenzaal en Renkum. Zij brachten hun kennis en expertise in en formuleerden de leerdoelen. Ook tijdens de realisatiefase en de testfase bleven de gemeentes steeds betrokken en gaven zij met grote regelmaat waardevolle feedback. Het resultaat is een effectieve en rijke online training Dienstverlenend Werken.

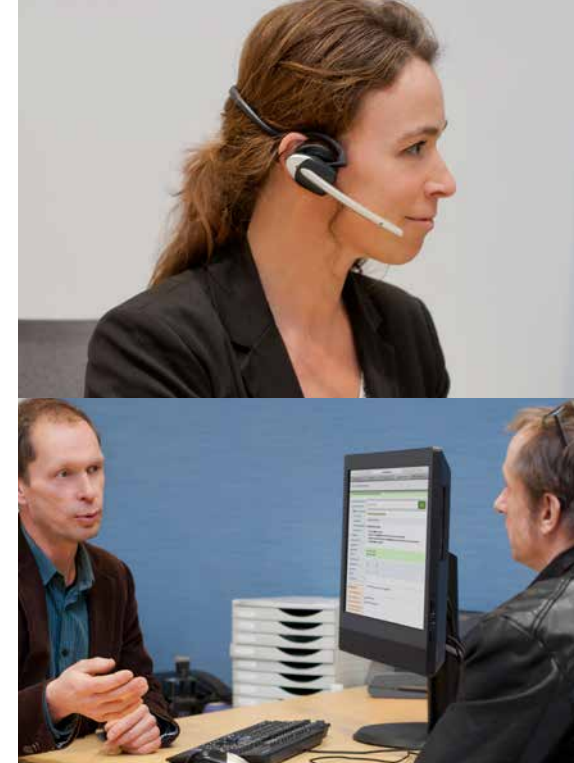
Voordelen e-learning:

Een trainingstraject met e-learning is bewezen effectief en kent vele voordelen.

Zo oefen je:

- vanaf iedere plek, op elk gewenst moment van de dag
- in een veilige omgeving
- in een omgeving die meerdere leerstijlen faciliteert
- in een omgeving die eenvoudig actueel te houden is
- in een relatief korte doorlooptijd
- tegen aanvaardbare kosten

Daarnaast is e-learning sterk in het overbrengen van complexe inhoud en zorgt deze vorm van trainen voor een uniform uitstroomniveau bij alle cursisten.



Leerdoelen

Wat je na de training exact moet kennen en kunnen, is vastgelegd in zo'n zeventig leerdoelen, verdeeld over de volgende onderwerpen:

- Klantgesprekken
 - Proactief handelen
 - Hostmanship
 - Je rol als ambassadeur van de gemeente
 - Klantvraag zelf afhandelen of doorverwijzen?
 - Gesprekstechnieken
 - Identificeren & authenticeren van de klant
 - Hoe te handelen bij grote drukte?
- KCC/GCC: De keten
- Gebruik Kennisbank/Medewerkersportaal
- Hoe te handelen bij agressie en geweld
- Integriteit
- Kanaalverleiding / kanaalsturing

Training Dienstverlenend Werken

Voor meer informatie over de e-DW training:
www.loadstar.nl

e-DW training

Aan de slag met de training

Ga naar www.loadstar.nl en laat je informeren over hoe e-learning ook past binnen de visie dienstverlening van jouw gemeente.

Ons team van consultants denkt ook graag mee over het ontwikkelen van een passend beleid en het uitrollen van e-learning binnen de organisatie door middel van een op maat gemaakt implementatietraject. Zie tevens www.loadstar.nl voor de inschrijfprocedure en kosten.

De e-DW training is SCORM-compliant en kan worden gebruikt binnen een LMS.

Contactgegevens

info@loadstar.nl

+31611046791 (Rob Dieleman)

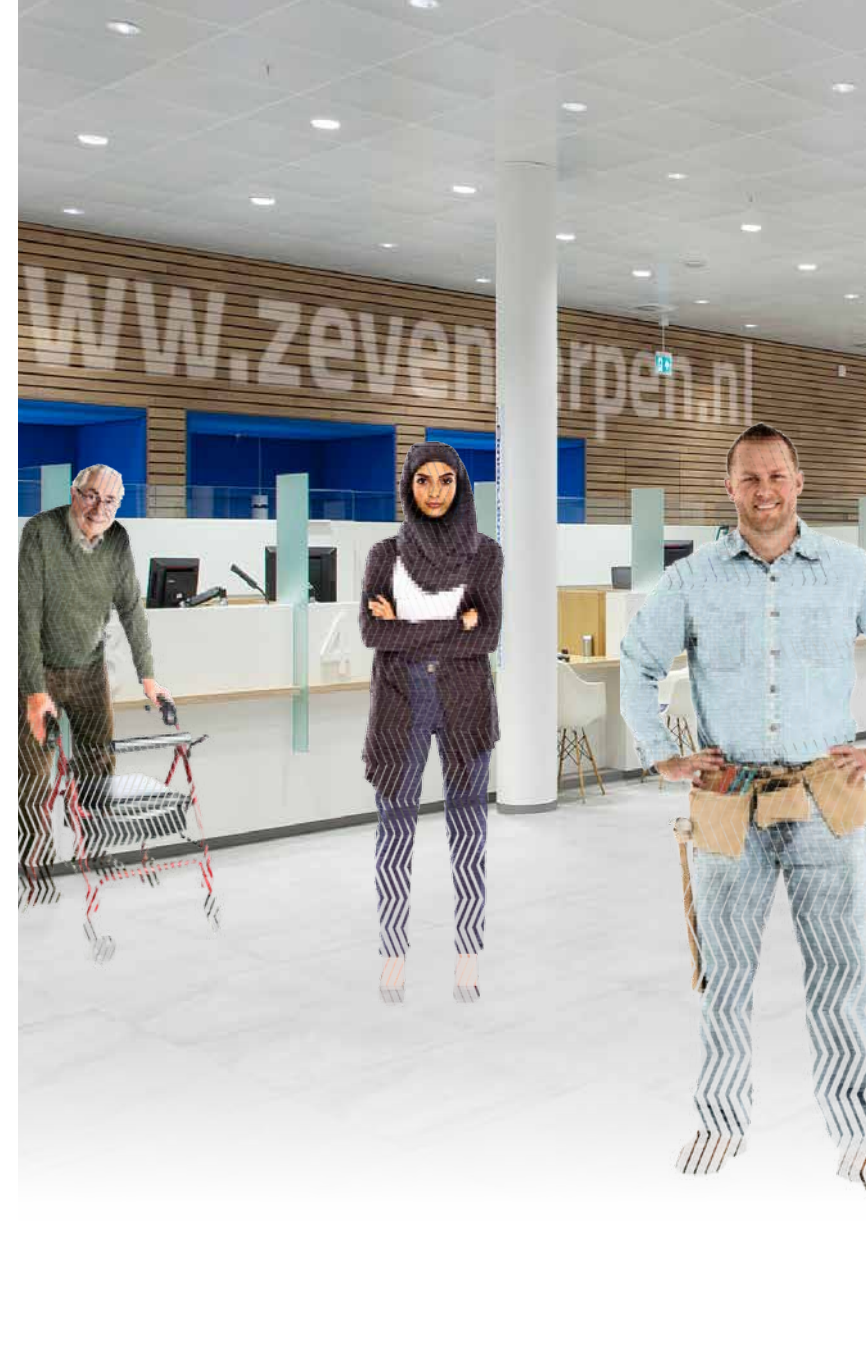
LoadStar BV Tromplaan 47

7513 AB Enschede



LoadStar

helpt overheden bij het effectief en efficiënt uitvoeren van beleid



**Training
Dienstverlenend
Werken**

Voor meer informatie over de e-DW training:
www.loadstar.nl

e-DW training