

Onderwijs

Samen met onze opdrachtgevers werken wij aan het gedrag van de mensen binnen een organisatie. Bouwen aan klantgerichtheid, verkoop en leidinggeven. Dat doen wij door te onderzoeken, op te leiden en te adviseren. Kortom: 'building hospitality!'

Gast- en klantgericht gedrag is een onmisbaar onderdeel van de succesformule van elke organisatie, ook in de onderwijsbranche. Dit gedrag zorgt voor een langdurige en winstgevende relatie met gasten, klanten, studenten en hun ouders. Dit gedrag is aan te leren. Cenergy verzorgt trainingen en workshops die voor u en uw medewerkers op maat zijn gemaakt en zodoende aansluiten bij de doelen van uw organisatie. De trainingen en workshops zijn op het gebied van gastgerichtheid, verkoop, leidinggeven en communicatie. Onze trainingen en workshops zijn altijd leerzaam, leuk en enthousiasmerend.

Het is belangrijk om de organisatie goed onder de aandacht te (blijven) brengen, zodat steeds meer studenten voor uw onderwijsinstelling kiezen. En wie kan dat beter doen dan de 'klanten' (de studenten), de docenten en de medewerkers zelf? Zij vormen immers het visitekaartje van de opleiding!

Maar hoe tonen zij een open en actieve houding tijdens Informatieavonden of Open Dagen? Hoe vertellen zij over de USP's van de opleiding en de school? Hoe spreken zij in voordelen voor de bezoekende potentiële student en zijn / haar ouder? En wat houdt een professionele presentatie eigenlijk in? Met deze én andere vragen denkt en doet Cenergy graag met u mee.

Onderzoek

Wat merkt de bezoeker, de toekomstige student aan de voorlichters? Wat beleeft hij of zij? Om de vorderingen te monitoren én om de voorlichters van uw onderwijsinstelling blijvend te stimuleren, adviseren wij om Mystery Onderzoek uit te voeren. Dit verzorgen wij voor vele organisaties, waaronder ook scholen. Zowel een Mystery Visit naar een Open Dag, naar een voorlichting of naar een beurs. Hoe word je als bezoeker ontvangen? Wat maak je mee? En hoe is de laatste indruk? Uit onze ervaring blijkt dat een Mystery Visit een uitstekend middel is om de voorlichters alert te houden. Bovendien laat u zien hen serieus te nemen. De werking van een Mystery Visit leggen wij graag in het kort aan u uit.

- Wij sturen vanuit onze Mystery Medewerker pool van ruim 250 medewerkers passende bezoekers naar de Open Dag, de informatieavond of beurs.
- We kunnen op alle locaties van uw onderwijsinstelling Mystery Visits uitvoeren, of een selectie daarvan. Welke opleidingen of interessegebieden scoren goed en waar liggen verbeterpunten?
- De onderdelen en items waarop de Mystery Medewerkers letten, worden door u bepaald. Vanuit onze expertise doen wij een eerste aanzet.
- Alle bevindingen, zowel cijfermatig als woordelijk, worden in een overzichtelijk verslag gezet en aan u gemaïld.
- De verslagen worden aan u gemaïld in PDF, zodat ze gemakkelijk met de voorlichters en met het team gedeeld worden.

De kern: een Mystery Visit is geen beoordelingsinstrument, maar vooral een bespreekinstrument! Heb het met elkaar over het gedrag tijdens Open Dagen, de presentatietechnieken en vooral de belevingen van het publiek. Periodiek onderzoek levert bewustzijn én verbetering op!

Opleiding

Hetgeen we meten aan de onderzoek kant, komt aan bod tijdens onze trainingen. We weten waar kansen liggen en het is zaak deze vervolgens te benutten. Onze ervaring leert dat de commerciële aspecten in de onderwijsbranche voor verbetering vatbaar zijn, zoals benoemen van de USP's van de school en opleiding, goed doorvragen en praten in voordelen.

Wat belangrijk is in uw branche en waar we vooral aandacht aan besteden is: spreken in voordelen voor de ander, het belang van behoeftebepaling, non-verbaal gedrag, hoe ga ik om met zenuwen / hoe ben ik mijzelf?, beursetiquette en bezoekersgerichtheid, lastige situaties en moeilijke vragen.

Onze trainingen en workshops zijn altijd op maat en wij bereiden ons altijd grondig voor. Wanneer wij een training voor u ontwikkelen, ontvangen wij graag vooraf informatie, die u al gedeeld heeft met de voorlichters, zoals bijvoorbeeld eerdere instructies, afspraken tijdens de beurs, spelregels bij Open Dagen et cetera. Ook ontvangen wij graag de formele gecommuniceerde USP's van uw onderwijsinstelling, zodat het kader van de betreffende training op uw waarden zijn afgestemd. Het curriculum van een training wordt door ons opgezet en over de inhoud en de werkvormen overleggen wij samen, waarbij wij uiteraard voor de input zorgen. Het programma bestaat bij ons altijd uit veel actieve werkvormen: oefenen en doen dus!

Onderwijskundig zorgen wij er altijd voor dat het programma goed in elkaar steekt, daar hebben wij veel ervaring in. Aan het eind van de training hebben de deelnemers niet alleen veel geleerd, het was ook leuk! Met praktische persoonlijke tips kunnen ze de Open Dagen, beurzen en voorlichtingen vol vertrouwen tegemoet zien.

Een voordeel voor uw onderwijsinstelling is dat wij, juist als externe partij, die frisse, neutrale blik op zaken werpen. We sluiten graag aan bij zaken die er al zijn en in deze combinatie zorgen wij samen voor die -blijvende- bewustwording van de voorlichters en de medewerkers, die zo belangrijk is.

Cenergy verzorgt een diversiteit aan trainingen en workshops in verschillende vakgebieden, hieronder een greep uit de trainingen en workshops, die wij ook verzorgen:

Communicatie:

- Gesprekstechnieken • Effectief Vergaderen • Professioneel Presenteren • Teambuilding workshops
- Aanspreken van elkaar

Leidinggeven:

- Situationeel, Motiverend en/of Coachend Leidinggeven • Verandermanagement • Inwerken van nieuwe medewerkers • Train The Trainer • Persoonlijke Effectiviteit • Maken van een Marketing- en Salesplan
- Effectief werkoverleg • Workshop samen verantwoordelijk • Merkwaardenlaadsessie • Sturing geven aan gedrag.

Verkoop:

- Professioneel voorlichten • Een Geslaagde Beurs • Commercieel Denken en Doen • Marktgericht Denken en Doen • Commercieel Telefoneren • (On the job) Cold Calling • Social Media Strategie • On the job coaching • Relatiebeheer • Commercieel schriftelijk communiceren • Attentie gasten in de zaal!



Klantgerichtheid:

- Klantgericht Denken en Doen • Voorbeeld(ig) Gedrag • Bezoekersgericht zijn op de Beurs • Omgaan met Klachten en Bezwaren • Omgaan met Agressie • Excellente Commerciële Dienstverlening • Jouw rol in servicegerichtheid • Innovatie en Gastheerschap • Belevingsgericht presenteren • Training hospitality: "wat merkt de klant?"

Referenties in het onderwijs

Het aanleren van bijvoorbeeld presentatietechnieken verzorgen wij in diverse branches. Ook in het onderwijsveld hebben wij veel ervaring met dit soort trajecten en trainingen. Hieronder volgen een aantal referenties:

Rijksuniversiteit Groningen	Jaarlijks het verzorgen van college voor studenten Pedagogiek en Onderwijskunde: inzicht geven in jouw rol en profilering ná je studie.
Christelijk VMBO Harderwijk	Adviestraject in het vermarkten en presenteren van de scholen: hulp bij de stap van positioneren naar profileren.
Saxion	Jaarlijkse colleges 'Convincing the Board': hoe presenteer je op een correcte manier jouw plan aan de top van een onderneming?
Stenden University	Naast het feit dat wij meerdere stagiairs begeleiden, beoordeelt Cenergy studenten, die zichzelf presenteren om toegelaten te worden.
Integrand	Trainingen: in het bemiddelen tussen bedrijven en studenten voor stages en afstudeeropdrachten, hoe presenteer je je als bestuur en geef je hier leiding aan?
Hogeschool Leiden	Trainingen en workshops voor het Facilitaire Bedrijf, waarbij jaarlijks de doelen gepresenteerd worden.

Kijk voor meer referenties en informatie op www.cenergy.nl of neem contact met ons op via info@cenergy.nl of bel 035 – 494 30 35.