

# Train-the-Trainer

## Gaming the change

### Wil je:

#### **Klant-Erger-Je-Niet binnen jouw organisatie vaker gaan spelen?**

- **Als adviseur, trainer of coach de game zelf gaan faciliteren?**
- **Jezelf op een onderscheidende manier bij bestaande of nieuwe opdrachtgevers profileren?**
- **Veranderprocessen op een speelse manier ondersteunen?**

### Word dan spelleider!



## Train-the-trainer

Wanneer je als trainer, consultant of coach een veranderproject begeleidt, dan zie je vast mogelijkheden om Klant-erger-je-niet in te zetten. En misschien wil je het faciliteren van de game dan niet altijd aan een ander overlaten.

Om dit mogelijk te maken bieden wij de Train-The-Trainer (TTT) aan. In de TTT leer je precies hoe je de game effectief kunt inzetten.

Je bepaalt samen met je opdrachtgever welke conclusies de deelnemers aan het eind van de game moeten trekken en je stemt de game hierop af.

De grote winst zit het in het feit dat je na de game zelf de follow-up kan begeleiden.

## Klant-Erger-Je-Niet

Klant-Erger-Je-Niet is zeer effectief als onderdeel van een verandertraject. Of het nu gaat om het creëren van bewustwording aan de kop van een klantgerichtheidproject, de implementatie van een CRM-systeem, een cultuurverandering of om verschillende afdelingen beter te laten samenwerken, deelnemers ervaren de game als zeer waardevol.

Omdat Klant-Erger-Je-Niet een onderscheidend, concreet en bovendien erg leuk product is, zien we dat adviseurs, trainers en coaches de game ook wel gebruiken om zich te profileren bij hun klanten of prospects.

## De training

De training bestaat uit twee dagen.

De eerste dag word je ingewijd in alle ins en outs van de game, krijg je inzicht in de theoretische achtergrond van de game en leer je hoe je de game moet begeleiden.

De tweede dag breng je zelf een groep bij elkaar waarbij je onder begeleiding van een ervaren trainer zelf als spelleider optreedt. We raden aan om tussen de eerste en tweede dag een of twee weken te plannen, zodat je in alle rust het spel-materiaal door kan nemen.



## Dag 1 – de theorie

De volgende onderdelen komen de eerste dag aan bod:

- Uitgebreide uitleg over al het spelmateriaal en hoe je het spel vooraf handig voorbereidt.
- De verschillende mogelijkheden om de game in te zetten en waar nodig aan te passen.
- Het CRM-theoretisch model dat ten grondslag ligt aan de game.
- Didactische uitgangspunten en tips voor de uitleg van de game, het begeleiden tijdens de spelrondes en de reflectie tussen de jaren in.
- Uitleg over de transfer van het geleerde in de game naar de dagelijkse werkpraktijk.

## Dag 2 – de praktijk

In deze dag breng je het geleerde in de praktijk. Je treedt zelf op als spelleider voor een groep. De groep die je bij elkaar brengt kan bestaan uit collega's en bekenden, maar je kan er ook voor kiezen de game te spelen bij een externe opdrachtgever. Je hebt tussen de 7 en 14 deelnemers nodig die minimaal 4 uur aanwezig zijn. Tijdens deze dag is er altijd een ervaren spelleider aanwezig om jou te begeleiden.

Na afloop krijg je feedback op de manier waarop je faciliteert en tussendoor kun je rekenen op advies en ondersteuning. De deelnemers hebben daardoor altijd een succesvolle game.

Na afloop evalueert de begeleider jouw begeleiding. Bij een positieve beoordeling ontvang je het certificaat voor Klant-Erger-Je-Niet game trainer. Mocht je onverhoopt niet slagen, dan krijg je kosteloos een herkansing.

## Gecertificeerd trainer

Bij het succesvol volgen van de Train-The-Trainer ben je gecertificeerd Klant-Erger-Je-Niet-trainer. Je kunt de game dan zelfstandig spelen binnen je eigen organisatie of bij klanten. Alleen de spelmaterialen schaf je dan bij ons aan, maar verder kun je de game naar eigen inzicht inzetten.

Als je dat wilt, dan nemen we je graag op in onze trainerpool om je als in te zetten voor games bij onze klanten.

## Kosten

Jouw investering in de Train-The-Trainer is 2950,- excl. btw.

Voor dit bedrag krijg je:

- 1 dag instructie over de game (inclusief lunch)
- 1 dag begeleiding bij jouw eerste game
- Een koffer met alle spelmaterialen voor 1 team die je bij jouw game kunt gebruiken.
- Een trainerkit: handleiding voor de spelleider, een CD met de PowerPoint presentatie, het speldashboard en de spelklok.

## Wanneer?

Voor informatie over de data waarop de TTT wordt gegeven kun je het beste contact opnemen met Hans Vegter op 030-2209793.

Hij kan dan tevens al jouw resterende vragen beantwoorden.

## Ben je er klaar voor?

Als je enthousiast bent en je wilt je inschrijven voor de training, stuur dan een e-mail naar: [hans.vegter@customergames.nl](mailto:hans.vegter@customergames.nl) of

meld je aan op onze website: [www.customergames.nl](http://www.customergames.nl).

We hopen je snel te zien!

Met speelse groet,

Hans Vegter en Ruud Verduin

