

## MET PROFESSIONALISME ONTHALEN - ON THE JOB TRAINING

### Activiteitspool

ADMINISTRATIEVE ONDERSTEUNING EN BUREAUTICA

### Formule

Face-to-face

### Prijs/deelnemer

270,00 €

### Max. aantal deelnemers/sessie

15

### Prijs/gereserveerde sessie

3.450,00 €

### Prijs/sessie op maat

Neem contact met ons op

### Duur van de opleiding

21 uur

### Contactpersoon

Patrick GILET Beheerder klantendossiers - IT beheerder

pgilet@erap-gsob.brussels

## Beschrijving van de opleiding

### Doelstellingen

De resultaten van de opleiding evalueren op de werkvloer en de cursisten aanmoedigen om de aangeleerde praktijken inzake onthaal toe te passen.

### Doelgroep

De opleiding is toegankelijk voor ambtenaren van de gemeentebesturen, de OCMW's, de politiezones en de gewestelijke en paragewestelijke instellingen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en voor medewerkers van de ministerkabinetten van

het BHG die nood hebben aan coaching op de werkvloer om de praktijken inzake onthaal toe te passen.

## **Pedagogische methoden**

- Observatie en analyse van de onthaalomgeving en het werk van de onthaalmedewerkers op het terrein
- Collectieve begeleiding door de lesgever en "peer coaching"
- Individuele begeleiding door de lesgever-coach
- Tussentijdse observaties en onthaal van de mystery shopper
- Synthese en integratie van de verschillende elementen

Elke coachingsessie wordt op maat gemaakt, rekening houdend met de inhoud van de opleiding, de door het bestuur nagestreefde doelstellingen en de problemen die zich op het terrein voordoen.

## **Inhoud**

Elke coachingsessie wordt op maat gemaakt, rekening houdend met de inhoud van de opleiding, de door het bestuur nagestreefde doelstellingen en de problemen die zich op het terrein voordoen.

## **Beschikbaarheid in de catalogus**

Beschikbaarheid (bij voldoende inschrijvingen) en voorwaarden gegarandeerd tot 30 july 2025.