

Inhoudsopgave studiemateriaal

| | |
|------------|--|
| Opleiding: | NEVI 2 tactisch |
| Onderdeel: | Module V23, Communiceren en effectief functioneren - gevorderd |
| Versie: | 6.1 |

Algemene inleiding
Inhoudsopgave
Index
Literatuur
Inleiding module V23

Deel 1 Professionalisering

- 1 Zelfreflectie
 - 1.1 Doel en betekenis van reflecteren
 - 1.2 Leercyclus en leerstijlen van Kolb
 - 1.2.1 Denkers
 - 1.2.2 Beslissers
 - 1.2.3 Doeners
 - 1.2.4 Dromers
 - 1.2.5 Omgaan met leerstijlen
 - 1.3 Voorwaarden voor reflectie
- 2 Feedback
 - 2.1 Wat is feedback?
 - 2.2 Het Johari-venster
 - 2.3 Effecten van feedback
- 3 Andere vormen van professionalisering
 - 3.1 Coaching
 - 3.2 Collegiale toetsing
 - 3.3 Peer review
 - 3.4 Intercollegiale consultatie en intervisie
 - 3.4.1 Het zesfasenmodel
 - 3.4.2 Soorten vragen
 - 3.5 Leerdoelen

Deel 2 Klantgericht werken

- 4 De klantgerichte afdeling
 - 4.1 Wat is klantgericht werken?
 - 4.2 Het doel van klantgericht werken
 - 4.3 De benodigde bedrijfscultuur
 - 4.4 Overige randvoorwaarden
 - 4.5 Inkoopontwikkeling en de behoefte van de interne klant
- 5 Sturen van de klantervaring
 - 5.1 Ervaringssignalen
 - 5.2 Perceptie van kwaliteit
 - 5.2.1 Ervaren kwaliteit
 - 5.2.2 Verwachte kwaliteit

- 6 Meten van kwaliteit en klanttevredenheid
 - 6.1 Het belang van kwaliteitsmetingen
 - 6.2 Opzetten van een onderzoek
 - 6.2.1 Wat gaan we meten: werken met indicatoren
 - 6.2.2 Hoe gaan we meten: typen kwaliteitsmetingen en meetinstrumenten
 - 6.3 Vervolgacties en verbetermaatregelen

- 7 Creatief problemen oplossen
 - 7.1 Herkennen en oplossen van problemen
 - 7.2 Creatief denken
 - 7.3 Spelregels voor creativiteit
 - 7.4 De juiste houding voor creativiteit
 - 7.5 Brainstormen
 - 7.6 Snelle probleemoplossingmethoden

Deel 3 Informeren en adviseren van klanten

- 8 De inkoper als adviseur
 - 8.1 Het opbouwen van commitment bij de klant
 - 8.2 De adviseur zelf
- 9 Adviesgespreksstijlen
 - 9.1 Wegbewegende stijl
 - 9.2 Tegenbewegende stijl
 - 9.3 Gelijk op stijl
 - 9.4 Meebewegende stijl
 - 9.5 Judostijl
- 10 De structuur van het adviesgesprek
 - 10.1 Tell-and-sell
 - 10.2 Tell-and-listen
 - 10.3 Dilemmacounseling
- 11 Omgaan met veranderingen en weerstand
 - 11.1 Wat is weerstand?
 - 11.2 Weerstand wegnemen
- 12 Praktische dilemma's

Deel 4 Effectief functioneren van een team

- 13 Implementeren van inkoopteams
 - 13.1 De richtfase
 - 13.2 De inrichtfase
 - 13.3 De verrichtfase
 - 13.4 Volgorde van de fasen
 - 13.5 Effectief functioneren van het team
 - 13.6 Individuele resultaatgebieden
- 14 Samenwerken als team
 - 14.1 Persoonlijkheidstypen volgens het enneagram
 - 14.2 Teamrollen
 - 14.3 Kernkwaliteiten
 - 14.4 De roos van Leary

- 15 Implementatie van het inkoopteam in de organisatie: 'eerder aan tafel komen'
- 15.1 De interne positie
- 15.2 Netwerken
- 15.3 Inspelen op de aanwezige organisatiecultuur

Bijlage 1: memorandum klantgericht adviseren

Bijlage 2: memorandum evaluatie adviesgesprek

Evaluatie module V23, Communiceren en effectief functioneren - gevorderd