

# Heb jij vandaag al JA gezegd?



Drs. Marian Ellens

"Juist omdat de burger geen keuze heeft, verdient klantgerichtheid bijzondere aandacht."

'Zeg eens JA' is een communicatietraining, die leert wat een positieve houding oplevert en uitlokt voor individuen, teams, afdelingen en organisaties. De cursus leert deelnemers op interactieve wijze de kunst van het 'JA zeggen' en de positieve effecten van een JA houding voelbaar te maken.

Communicatie bestaat voor een beperkt gedeelte uit de woorden die je uitsprekt, de overige elementen zitten in intentie, toon- en lichaamstaal. Op het moment dat iemand één van deze elementen negatief op NEE stand heeft staan, merk je dat direct. Iemand komt niet 100% oprecht over. Je voelt het als iemand iets positiefs niet 100% meent. En dus reageer je daarop, of je nu een klant bent of een leverancier. Met alle gevolgen van dien.

'Zeg eens JA' training is erop gericht mensen bewust te maken hoe ze

zichzelf positief kunnen polariseren. JA nodigt uit tot JA; het begint bij jezelf en spreidt zich uit naar anderen.

De basistraining 'Zeg eens JA' biedt afwisselende elementen uit communicatiekunde, gedragswetenschappen, psychologie en neurologie om te verhelderen waar en hoe de JA stand kan worden ingesteld. Om de theorie direct in de praktijk te brengen, is improvisatietheater toegevoegd aan het programma.

Na de basistraining 'Zeg eens JA' worden twee vervolptrainingen aangeboden om de opgedane kennis te verdiepen (IK zeg ja) en verder toe te leren passen op teams en afdelingen (WIJ zeggen ja).

**Wat betekent 'JA' zeggen binnen de overheid?**

De overheid kent geen concurrenten; dat betekent dat de burger

altijd bij één partij terecht komt voor een dienst of product. Juist omdat de burger geen keuze heeft, verdient klantgerichtheid bijzondere aandacht.

De lokale overheid kenmerkt zich door hoogwaardige dienstverlening die voortdurend in ontwikkeling is. Van deze dienstverlening wordt verwacht dat hij klantgerichter wordt, minder tijd in beslag neemt en van hoog niveau is/blijft. Door JA te zeggen op komende veranderingen en verwachtingen, staan we open voor constructieve ontwikkeling. Klantgerichtheid en customer excellence worden een 'way of life'. Meer dus dan alleen mooie woorden in een beleidsstuk, aldus trainer Marian Ellens.

zich verder wil ontwikkelen en vanuit een JA houding wil bouwen aan vooruitgang. De vooruitgang wordt geboekt op het gebied van persoonlijke ontwikkeling, alle vormen van communicatie, klantgerichtheid en teambuilding. De JA houding levert kansen voor een ieder die boven het maaiveld uit wil springen. Deze training maakt effectiever in interactie, maakt bewuster van de mogelijkheden van JA, en leert spelen met de mogelijkheden en positieve effecten van JA. De trainingen worden zowel in open inschrijving aangeboden als 'in company'.

**Zeg Ja tegen klantgerichtheid**

Waarom is 'Zeg eens JA' training nodig? Een tevreden klant alleen is niet (meer) genoeg. In een wereld waar veel concurrentie is en klanten keuze genoeg hebben tussen leveranciers, is 'customer excellence' nodig. Uitblinken in klantgerichtheid is weten wat jouw klant echt beweegt, wat hij graag wil en waarom. Om vervolgens net dat ene stapje extra te kunnen zetten voor deze klant. Met 'customer excellence' ben je in staat van een klant een fan te maken. Door een individu, een team/afdeling of een totale organisatie naar de JA stand te mobiliseren, wordt de eerste stap gezet op de weg naar excellente klantgerichtheid.

Mensen reageren vanuit emoties. Negatieve emoties zoals pijn en angst veroorzaken gedrag dat vaak leidt tot een negatieve houding, tot een NEE. Een NEE is voelbaar en levert weerstand en argwaan. Immers, iedereen herkent een NEE en reageert daarop met eveneens in de meeste gevallen iets negatiefs. NEE roept dus NEE op. Er is niets mis met NEE; leren NEE zeggen is

'JA zeggen' is meer dan een woord; het is een levenshouding die je je kan aanmeten zowel privé als op het werk. Door oprecht positief in te steken, komt een boodschap 'echt' over. Een oprechte boodschap raakt en laat een gevoel achter. Of zoals Einstein zei: "Al onze kennis is gebaseerd op ons gevoel". Als je dan een gevoel achterlaat, laat het dan vooral een herkenbaar goed gevoel zijn.

**Voor wie is 'Zeg eens JA'?**

Met 'Zeg eens JA' bieden we een unieke ervaring voor iedereen die



voor veel mensen al een hele klus. Volmondig JA zeggen daarentegen hoor je weinig. Sterker nog, als er JA gezegd wordt, dan komt daar vaak direct MAAR achter aan. We zijn gewend geraakt om met NEE of 'Ja Maar' te reageren op het merendeel van de mogelijkheden die ons geboden worden in interactie en communicatie. En daarmee ont-nemen we ons vaak schitterende kansen.

#### Het effect van 'Zeg eens JA' training

De praktijk heeft het effect van 'Zeg eens JA' training bewezen; na deze training kan iedereen meer bereiken in elke vorm van communicatie.

Want JA als houding is een voelbaar onderscheidend element dat je de ander aanbiedt.

Door in JA-stand te komen, bied je een ander een goed gevoel. Je merkt dat je vaker betrokken wordt bij processen en informatie ontvangt die anders aan je voorbij zouden zijn gegaan. Men neemt je serieuzer en wil graag (informatie) met je delen. Een JA houding levert je ongemerkt zoveel meer op, dat het zonde is al dat moois aan je voorbij te laten gaan. Dus start het domino effect van JA en begin bij jezelf!

#### De trainers van Zeg eens JA!

Drs. Marian Ellens verzorgt vanuit

Marketing bureau Xellens regelmatig communicatietrainingen en workshops over klantgerichtheid. Ellens heeft jarenlange ervaring als Marketing & Sales professional binnen verschillende branches waaronder de lokale overheid.

De mate van klantgerichtheid is binnen de meeste organisaties één van de grootste struikelblokken. Waarom doe je iets, op welke manier en voor wie ook weer? Haar kennis en ervaring, gecombineerd met haar positieve houding maken 'Zeg eens JA' tot een onthoudbare, effectieve trainingmiddag met een voelbaar resultaat. Voor meer informatie: [www.zegeensja.nu](http://www.zegeensja.nu).

Ing. Barbara Oppelaar van Rabarber, bureau voor improvisatie en communicatie, heeft haar ervaring als improvisatietrainer en functie als projectleider binnen de overheid gebundeld. Oppelaar: "In mijn werk is mij opgevallen dat NEE zeggen als weloverwogen wordt beschouwd. Eerlijk gezegd is NEE zeggen niet kiezen, zelfs niet voor de gemakkelijkste weg. Je houdt vast aan wat je hebt en kent en hebt geen reden om in beweging te komen. Juist beweging biedt kansen op vooruitgang. En die kan in een ambtelijke omgeving goed gebruikt worden". ●

NCOD XPROJECT

# De persoonlijke ontwikkeling van een projectleider



Een ambitieuze projectleider ruimtelijke ontwikkeling houdt zich constant bezig met de kwaliteit van de leefomgeving en gaat uitdagingen niet uit de weg. Je bent de spin in het web van de organisatie, het centrale aanspreekpunt en je geeft sturing aan mensen om een optimaal resultaat te behalen. Ben jij in staat dit ook te doen in een nieuwe en andere werkomgeving en realiseer jij dan ook de gevraagde resultaten?

Uit ervaring blijkt een afwisseling van werkomgeving positief te zijn

voor de persoonlijke ontwikkeling van een projectleider. Een andere organisatie en een nieuwe werkomgeving kunnen je de mogelijkheid bieden om verborgen kwaliteiten en talenten te ontdekken. Een andere benadering van communicatie, aansturing van projectgroepen, werkprocessen etc.

Wisselen van werkomgeving betekent vaak het veranderen van werkgever, maar dat hoeft natuurlijk niet! Is het mogelijk om eens buiten je eigen organisatie te kijken en te opereren in een andere

werkomgeving zonder te veranderen van werkgever? Wij denken van wel!

Xproject (onderdeel van het Nederlands Centrum voor OverheidsDiensten) biedt je deze mogelijkheid. Wij voeren RO projecten uit voor verschillende instanties: gemeenten, provincies, woningbouwcoöperaties en andere marktpartijen. Wij geven je de mogelijkheid om in dienst te blijven van je werkgever en voor een tijdelijke periode te werken in een andere organisatie. Wat zou er nu mooier zijn voor je persoonlijke ontwikkeling om ook eens te kijken in een andere keuken en je talenten in een nieuwe omgeving te benutten.

#### Hoe kijkt jouw werkgever hier tegen aan?

Uit ervaring blijkt dat de meeste werkgevers graag willen bijdragen aan de persoonlijke ontwikkeling van hun werknemers. Zij profiteren immers uiteindelijk ook van jouw ervaringen en groei. Heb jij een goede relatie met jouw werkgever,

vraag dan eens of hij open staat voor de mogelijkheden die wij je kunnen bieden.



#### Hoe gaan wij te werk?

Ben jij geïnteresseerd en staat jouw werkgever achter het idee dat je nieuwe ervaringen opdoet in een andere organisatie? Meld je dan bij ons aan via telefoon 033-2867829, of per mail: [karelhamstra@ncod.nl](mailto:karelhamstra@ncod.nl), [willemvantwout@ncod.nl](mailto:willemvantwout@ncod.nl). Op basis van een intake gesprek bekijken wij gezamenlijk jouw mogelijkheden en brengen wij in kaart op welke gebieden jij je zou willen en kunnen ontwikkelen en in welke omgeving. Op basis hiervan gaan wij als NCOD Xproject op zoek naar een concrete opdracht. ●