



Samen leren leren: Business Services Randstad Groep Nederland

randstad groep

Karen Daleboudt
Talent & Learning RGN

24 april 2018

tempo team YACHT  randstad

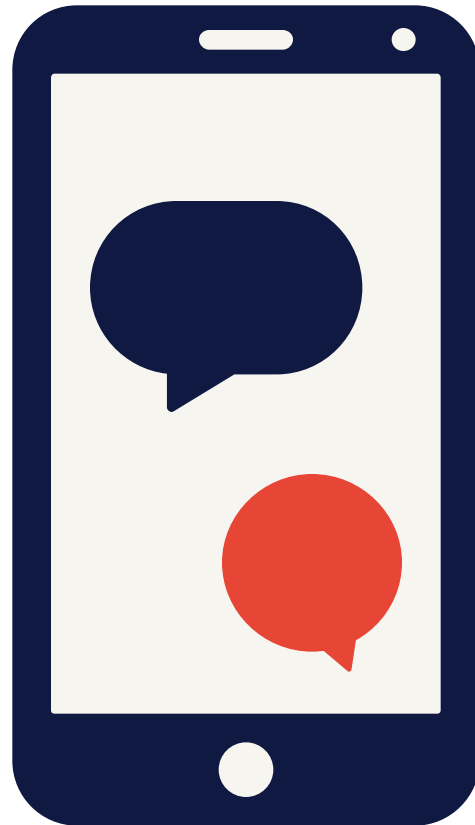
Waar begint de verandering?
We praten erover...



Het gaat over onszelf:
Ons werk, onze processen, onze nieuwe klanten



SPP - medewerker
van de
toekomst



Noemen we liever
Samen voor de
klant.

Van puur administratief Naar mid office.

- Werkgroep
 - Medewerkers
 - Managers
 - HR Manager
 - Directie



Wat betekent de verandering?

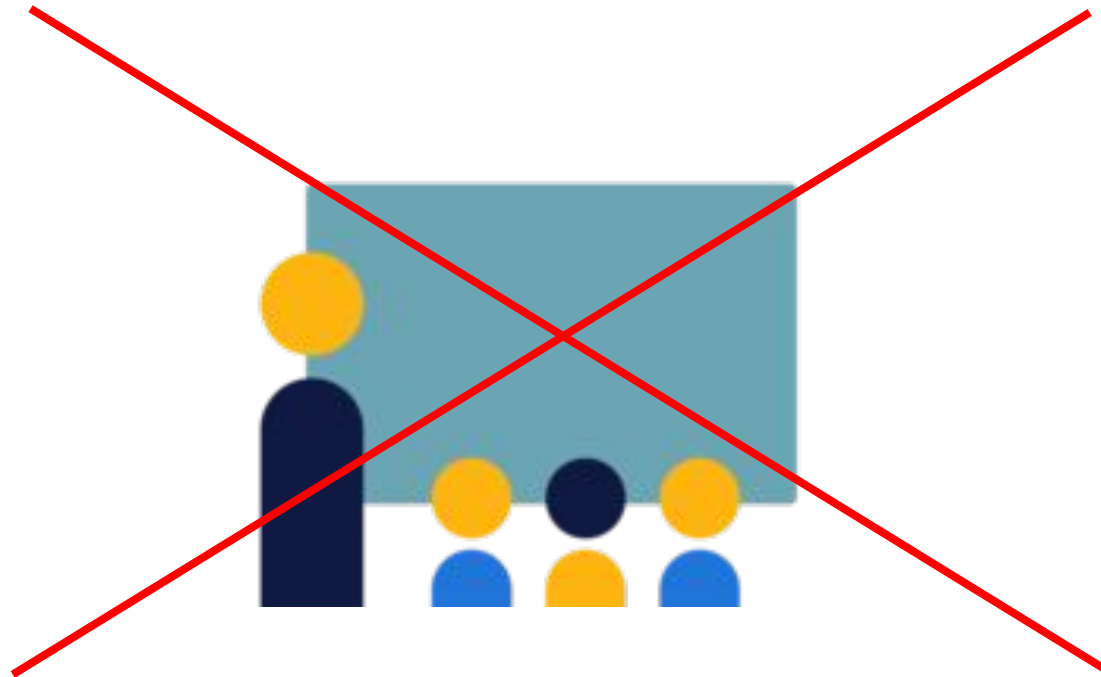
Mindset, kennis, vaardigheden en gedrag..



Samen voor de klant gaat vooral om mindset:
Samenwerken, eigenaarschap nemen en proactief handelen



Verandering nodig in mindset en vaardigheden
Bewust gekozen voor leren in de teams..



Medewerkersbijeenkomst

Lachen om de realiteit..

- Regietheater
 - Cases naspelen
 - Vanuit de zaal bijsturen
 - Lachen
 - Irritatie
 - Herkenning
 - Bijsturen naar gewenste situatie



De manager als facilitator van de change: Wat vraagt dat?



Samen leren leren



Kwestie van doen?

Trainingsvelden*

Wat wil het team met elkaar leren?

- Voorbeelden uitgewerkt aangeleverd:
 - Persoonlijk leiderschap
 - Duurzame klantrelaties
 - Stijlen van beïnvloeding
 - Samenwerken
 - Omgaan met weerstand en bezwaren
 - Grenzen aangeven
 - Inventariseren klantbehoefte



Externe trainer begeleidt de eerste keer
Manager ziet hoe dit gaat..



En dan gaat de manager zelf aan de slag

Spannend..

- Externe trainer geeft
 - Feedback
 - Feedforward
 - Stelt vragen
 - Vult aan
 - Confronteert



Het hele team leert samen te leren
Niet alleen de manager..



Samen bepalen wat je wil leren

Agenda van het team



Nieuwe werkvormen bedenken

Googlen levert veel op!

- Wie bereidt trainingsveld voor?
 - Manager
 - Medewerkers
 - Gast?



Wie doet mee?



Niet iedereen..

Samen voor de
klant

Duurzame
investering

randstad

groep.

