



Bert Kaag: Wat je schrijft, dat blijft!

Je ziet de ervaring als trainer en journalist van hem af. Heldere, scherpe blik, sportief uiterlijk, licht gebruid. Bert Kaag, 53, vader van twee kinderen en al enkele jaren verbonden aan het TACC. Trainer in gesprekstechnieken en helder schrijven. Voor Nederlanders en anderstaligen.

Hij komt snel ter zake. "Noem het maar liever communicatieve vaardigheden, want het is de communicatie waar het om draait. Dat houdt meer in dan veel mensen denken.

Telefoneren bijvoorbeeld. Als je iemand te woord staat, ben je op dat ogenblik representant van het bedrijf. Soms weet de ander aan de lijn niet goed wie hij moet hebben, of hoe een probleem te omschrijven. Dat kan al tot misverstanden - en dus tot irritatie - leiden. Je moet iets dus snel helder kunnen maken. Duidelijkheid verschaffen, aan jezelf en aan de ander, is heel belangrijk.

Eén van de dingen waarop ik ook graag hamer, is dat je gemaakte afspraken aan het eind van het gesprek resumeert en bevestiging van de ander vraagt."

Efficiency en psychologie

Ik had eigenlijk verwacht dat hij zinnettes

uit het hoofd liet leren en zou beginnen over omgangsvormen. Hij moet lachen. "Soms is dat wel eens nodig. Maar de meeste mensen kunnen best aardig met de telefoon omgaan hoor. Wat wij mensen leren heeft meer te maken met efficiency, begrip en soms een stukje psychologie. Dat geldt niet alleen voor telefonie, maar ook voor bijvoorbeeld beoordelingsgesprekken, omgaan met media, of vergaderen. Als je ziet hoeveel tijd er verloren gaat met vergaderen en hoeveel verwarring er kan ontstaan door langdradige, te korte of verkeerde notulering..."

Schrijfvaardigheid

Dat brengt het gesprek meteen op schrijfvaardigheid. Dan hebben we het over e-mails, rapporten, brieven... E-mails?? Zo moeilijk is dat toch niet? Bert Kaag: "Dat is precies waarom mensen dat onderschatten. Even een mailtje, hup. Maar je legt wel iets schrif-



telijk vast, waar jij of het bedrijf later op afgerekend kunnen worden. Want wat je schrijft, dat blijft. Dus als daar allerlei fouten, privéontboezemingen, slordigheden of niet waar te maken beloftes in staan.... Het moet dus niet alleen schrijfvaardig maar ook schrijfwaardig zijn. Afgezien van het feit dat als je niet helder en bondig bent, je mailtjes mogelijk verkeerd worden geïnterpreteerd of maar gedeeltelijk gelezen. Tegelijk zijn e-mails ook een mooi medium, juist vanwege het vastleggen van afspraken en de snelheid waarmee je kunt reageren." Veel daarvan gaat natuurlijk ook op voor rapporten, notulering en brieven. Helder, kort en bondig is ook hier

(Lees verder op achterzijde)

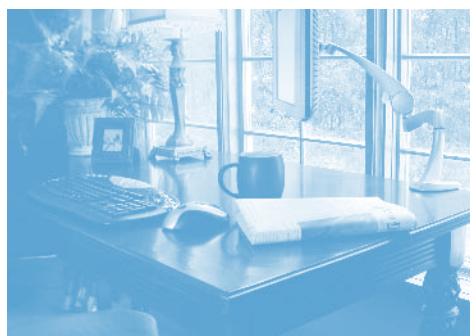
Leren op afstand:

Functiegerichte schrijfvaardigheid voor gevorderden



En dat in diverse talen. De opdrachten voor bijv. het schrijven van e-mails, brieven, rapporten etc. gaan grotendeels via e-mail. De uitwerking daarvan kan - evenals directe praktijkgevallen - weer per e-mail voorgelegd worden aan de trainer, die alles van commentaar en correcties voorziet. Uiteraard in de gekozen taal. Simpelweg vanaf de werkplek, zonder dure hulpmiddelen. Geeft geen problemen met de virusscanner, de begeleiding is nog steeds individueel en gericht op de praktijk van de deelnemer. Overleg gaat via e-mail of telefoon en een keer per

maand is er een bijeenkomst, waarin allerlei zaken goed worden besproken, uitleg gegeven wordt, vragen worden behandeld en de komende maand wordt voorbereid. De training duurt gemiddeld zo'n 3 tot 5 maanden en helpt om op het gebied van schriftelijke vaardigheden een vergevorderd niveau te bereiken. De eerste reacties zijn al enthousiast. Ideaal voor mensen van wie een hoog of professioneel niveau van schriftelijke communicatie in de eigen of een andere taal verlangd wordt. Dus...snel een e-mailtje (of telefoontje) voor meer informatie!



Nee, we zijn niet van ons geloof gevallen. Individuele trainingen of trainingen in kleine groepjes vinden we nog steeds ideaal. Maar in dit geval niet nodig. Want wat werkt beter voor de schrijfvaardigheid dan schrijven? Vandaar dat we een nieuwe cursus hebben uitgewerkt. Functiegerichte schrijfvaardigheid voor gevorderden.



(vervolg interview)

het motto van Kaag. Afwegen wat werkelijk belangrijk is en wat niet. Hoe korter hoe beter gelezen, en minder kans op fouten. Bovendien scheelt het tijd bij schrijver en ontvanger.

Anderstaligen

Dan maar snel op naar de laatste vraag. Hoe hij het lesgeven vindt aan andersstaligen. "Noem het maar liever trainen, omdat we geen standaard lesprogram-

ma volgen, maar ons puur richten op wat voor de deelnemer van belang is. Heel individueel. Dat merk je meteen aan de motivatie, die is heel groot. Bij anderstaligen ligt het accent veel meer op spreken, woordherkenning en uiteindelijk het schrijven. Over het algemeen is het opleidingsniveau hoog. Dat, samen met de motivatie, zorgt vaak voor frappante resultaten. Daar zijn de deelnemers trots op, maar ikzelf eerlijk gezegd soms nog méér..!"



Het Trainersteam van TACC Sauer bestaat uit veel nationaliteiten. Waar anders zou ons 10-jarig bestaan beter gevierd kunnen worden dan in Volendam. En een foto als deze hoort daar natuurlijk bij.

Met stokjes leren eten bij het TACC?

China. Een markt van 1,3 miljard mensen. De economie groeit zo'n 10% per kwartaal. Maar e-mailen wil nog wel eens lastig zijn. Wat weet u eigenlijk van China, behalve de Peking-eend, de muur van 5400 km lang en het Plein van de Eeuwige vrede?

Wie zaken wil doen, of rond wil reizen moet mondiger zijn dan Ni Hao, wat steevast met "hello" beantwoord wordt. Vandaar dat we bezig zijn met het

opzetten van een basiscursus taal, cultuur en omgangsvormen. Een beter begrip van de samenleving leidt tot betere contacten. Relaties zijn in China heel belangrijk en wie zich wat meer verdiept in de Chinese cultuur merkt dat alles ineens stukken toegankelijker wordt. Ook bij het reizen in China krijgt u een veel beter beeld van hoe het land in elkaar zit en hoe u dingen voor elkaar kunt krijgen.

Samen met de Chinese trainster Mevr. Wei zetten we deze cursus op, die vanuit het Nederlands gegeven wordt. Dat laatste is behoorlijk uniek. Evenals de cursus zelf omdat u meteen een aardig mondje Chinees meepikt en ook inzicht krijgt in de opbouw van de Chinese tekens. De cursus is bedoeld voor zakenmensen, maar is ook zeer geschikt voor oriëntatierizen, of als u verder wilt kijken dan de gebruikelijke façade. Als China zich voor u opent, opent dat letterlijk een wereld vol nieuwe mogelijkheden. Binnenkort hoort u meer...

LET OP LET OP LET OP LET OP LET OP

Heeft u al gebruik gemaakt van onze eenmalige jubileumkorting van **10%**. Vraag naar de voorwaarden, 0227-603254.

NIEUW:

Onderhoudscontract op TACC-trainingen.

Hoe goed uw training bij het TACC ook is, de kans is groot dat na verloop van tijd slijtage optreedt. Soms sluipen er ongemerkt weer kleine foutjes van vroeger in de communicatie, er worden dingen vergeten of de deelnemer ontdekt dat hij in sommige dingen nog niet sterk genoeg is. Daarom hebben we wat nieuws in het leven geroepen: het onderhoudscontact. Heel logisch, eigenlijk.

U kunt het een beetje met een APK vergelijken, waarbij meteen gerepareerd wordt. Zo wordt de opgedane kennis systematisch onderhouden en kunt u ook zien of u toe bent aan nieuw aan te leren kennis. De opfrissessie vindt plaats binnen 12 maanden na de gevolgde training en duurt een dagdeel (drie uur).

Zo stelt u op een voordelige manier de opgedane kennis veilig. De bevindingen worden gerapporteerd. De kosten bedragen op individuele basis € 175,00 excl. BTW. Voor nadere informatie en voorwaarden kunt u zich richten tot Angelika Sauer.

TACC
TALEN - COMMUNICATIE - CENTRUM
S A U E R

Terpstraat 62
1771 AD Wieringerwerf
telefoon 0227-603254
Fax 0227-603947
info@tacc.nl
www.tacc.nl