



Aan het woord: Kathy Den Boestert-Duffy

Vrolijke krullen, kuiltjes in haar Engelse wangen. Zeker geen “stiff upperlip”- type. Kwam 15 jaar geleden naar Nederland als marketingmanager en ontmoette hier de ware Noord-Hollander. Ging studeren in Utrecht, werkte onder meer als consultant en vertaalster en heeft het inmiddels alweer een jaar of 6 heel erg naar haar zin bij het TACC. Vooral vanwege de individuele, creatieve trainingen, die volgens haar een turbo-effect hebben. Creatieve trainingen? Kleien soms? “Maar dan met begrippen” lacht ze...

Geef maar meteen een voorbeeld van creatieve trainingen, dan...

(Weer een kuiltje in haar wangen).

“Neem nou die manager, die in de bloemenveredeling zit. Kende een aardig mondje Engels. Maar daarmee ben je nog geen held in het Engelse vakjargon. Hij zou op korte termijn naar Engeland gezonden worden. Moest dus onderhandelen, informatie verstrekken, met kwekers overleggen, vergaderen.... Dat betekende dat hij niet alleen bloemenveredelings-Engels moest kunnen spreken en verstaan, maar ook op niveau kunnen communiceren. We hebben zijn bedrijf, zijn functie en de Engelse markt bestudeerd en hem met een gerichte vocabulaire, een compleet rollenspel, videocamera en vaktijdschriften stevig

bijgespijkerd. En ook de gebruiken van social talk en meetings bijgebracht. En dat allemaal in 8 weken tijd!

Een rollenspel dus, maar hoe kom je aan de functiegerichte informatie?

Dat kan per branche verschillen. Bezoeken aan het bedrijf in kwestie, gesprekken met de mensen zelf, Engelse en Nederlandse vakliteratuur, begrippen opzoeken op internet... En het helpt natuurlijk dat ik zelf verschillende managementstudies achter de rug heb en Engelse ben. Dat scheelt. In dit geval hielp het ook dat we in de bloemen- en bollen branche nog al wat ervaring hebben. Hoe dan ook: veel werk achter de schermen. Maar het leuke is dat je dan heel snel geweldige resultaten ziet.

Maar waarom juist een rollenspel?

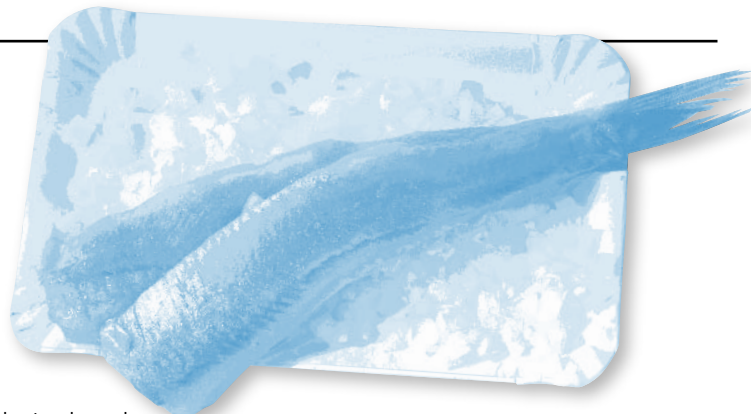
Goed communiceren is niet alleen een kwestie van de juiste woordjes, maar ook van omgangsvormen en weten wat gebruikelijk is en hoe je overkomt. Engelsen zeggen de dingen vaak een beetje anders dan Nederlanders en daardoor kunnen kleine misverstanden ontstaan. In het rollenspel word je ook daarop getraind en leer je je beter uit te drukken en te anticiperen op allerlei situaties. Je ziet jezelf terug op de video en geloof me, dat is bijna even leerzaam als de kennis van het Engels zelf...

Oh, dus geen woordjes meer...

Reken maar. Sleutelwoorden en zinnen vormen juist de kern van functiegerichte (Lees verder op achterzijde)

Bij het TACC houden ze wel van een uitje...

Zowel trainers als deelnemers verruilen de trainingsruimte nog wel eens voor een uitstapje. Regelmatig zie je trainers bij bedrijven. Niet voor de gezelligheid, maar om machines of bedrijfsprocessen in werking te zien om de trainingen zo precies mogelijk op de dagelijkse praktijk van de deelnemers af te kunnen stemmen. Toch komen ze niet alleen in fabriekshallen, recepties of vergaderruimten. U komt ze misschien ook tegen in musea, op de Afsluitdijk of in een Zuiderzeestadje. Tien tegen een dat ze dan buitenlanders niet alleen een beter begrip van onze taal, maar ook van onze cultuur bijbrengen. Want ook bij onderwerpen als waterhuishouding, geschiedenis, landbouw en veeteelt of kunst leidt de praktijk tot een



beter begrip.

Zo gaat de stof er véél en veel sneller in, is de mening van het TACC. Zouden oer-Hollandse producten als een harinkje of patatmèt ook onder de aanbevolen leermiddelen vallen...? Want de creativiteit waarmee de trainers op allerlei manieren taal- en communicatiebarrières weten te slechten gaat behoorlijk ver. *Vraag dus uw TACC-trainer!*



(vervolg interview)

training. Maar het gaat dus ook om kennis van gewoontes en omgangsvormen. En de manier van leren, de didactiek, wordt aangepast aan de deelnemer. Bij leesproblemen bijvoorbeeld, of bij iemand die veel in de auto zit, zetten we veel op CD of MP3. Maar voor iemand die veel e-mail of offertes maakt, zul-

len we veel meer op het schriftelijke focussen. Voor anderen veel functiegerichte spreekoefeningen, waarbij als je bijvoorbeeld een vakterm niet weet, je het gewoon in het Nederlands zegt. Wij zoeken dat weer op en vullen het aan, zodat de praktische woordenschat snel groeit.

Leuk van de gewoontes en omgangsvormen enzo, maar is dat geen onnutte ballast?

Het accent ligt natuurlijk op de functie. Daarin gaan we zover dat we zelf ook technische procedés willen zien, waar de cliënt mee te maken heeft. Zo krijgen we zelf een beter begrip van waar hij over moet praten of schrijven. Maar als

iemand "abroad" gaat, geeft kennis van beleefdheidsvormen, een stukje cultuur en zakelijke etiquette, meer zelfvertrouwen. De persoon komt zo beter over en durft meer te communiceren. Dat werkt altijd positief.

Wat is eigenlijk het belangrijkste als je goed in het Engels wilt communiceren?

Beleefdheidsvormen zijn heel belangrijk. Een Engelsman respecteert en wil gerespecteerd worden. Er zijn bepaalde manieren om iets te zeggen en die zijn in het Engels minder "blunt" dan in het Nederlands. Maar het meest belangrijke... is toch wel dat magische woord, dat heel wat deuren opent: "please"!

Soft Skills Training bij TACC

Vaardiger worden met communicatieve vaardigheden

Het wordt in elke personeelsadvertentie gevraagd. En toch wordt er zo gemakkelijk aan voorbijgegaan.... communicatieve vaardigheden. Hoe je met mensen omgaat. Hoe je iets van anderen gedaan kunt krijgen. Hoe je een goede indruk maakt op collega's, relaties of klanten. Succes in het leven heeft veel te maken met de manier waarop je overkomt. Mensen maken doorgaans veel meer fouten in hun communicatie dan ze zelf denken. De manier waarop ze iets zeggen bijvoorbeeld. Of juist niet zeggen. Onbewust verkeerde signalen afgeven. Dat kan leiden tot misverstanden. Of er voor zorgen dat er geen goede samenwerking tot stand komt, of dat orders maar niet tot stand willen komen. Wie zijn eigen videobeelden ziet, wordt als het ware een spiegel

"Mevrouw X heeft al 4x gebeld!"

Deze goed bedoelde mededeling van de telefoniste schoot een afdelingsmanager in het verkeerde keelgat. Even dreigde er ontslag.

De Soft Skills Training van TACC bracht uitkomst. De telefoniste volgde de training en leerde mensen beter te woord te staan. De manager volgde de training ook en vond dat hij nu beter kon reageren. Beiden weten nu beter wat ze kunnen zeggen, hoe dat te zeggen. En hebben daar in al hun bezigheden baat bij!



voorgehouden. In het begin is dat even schrikken, maar al snel blijkt dat zo heel snel allerlei kleine dingen verbeteren. En dat vaak met grote gevolgen: een groter zelfbewustzijn, beter inlevingsvermogen in gevoelens van anderen, zelfbeheersing, draagvlak kunnen creëren voor je eigen ideeën, kortom een ontplooiing met positieve gevolgen voor jezelf en je omgeving.

Een training waar het hele bedrijf baat bij heeft.

Als de een niet duidelijk zegt wat hij/zij bedoelt en de ander alleen hoort wat hij of zij wil horen dan ontstaat al snel misverstanden. Als er helder geformuleerd en actief geluisterd wordt, dan ontstaat meteen een betere sfeer en verloopt de communicatie veel beter. Daarop wordt dan ook flink getraind bij het TACC, evenals het geven van feedback, samenvatten en concluderen. Maar

ook wordt goed gekeken naar non-verbale communicatie, zoals lichaamstaal, stembuiging, houding en gezichtsuitdrukking. Ook wordt gekeken naar manieren om conflicten te beheersen, agressieve klanten te woord te staan of medewerkers te enthousiasmeren.

Hoe gaat dat in zijn werk?

Er is keuze tussen individuele trainingen of trainen in kleine groepen met dezelfde doelstelling. Vaak wordt gebruik gemaakt van een rollenspel en video-opnames. Doorgaans in een kortstondige serie sessies, praktijkgericht, zonder moeilijke theoretische ballast. Competente trainers begeleiden de deelnemers bij het ontdekken van hun sterke en zwakke punten en helpen hierdoor vaardigheden te vergroten en het soft skill profiel te verbeteren.

De resultaten zijn vaak zeer opvallend, niet alleen voor de deelnemer zelf, maar ook voor zijn/haar omgeving!

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