

“ONZE INTERNE GESPREKSCULTUUR
IS BETER, VEILIGER EN OPENER
DANKZIJ CRUCIAL CONVERSATIONS.”

Nancy Kalbveesch
Organisatie Adviseur, Gemeente Uden

crucial
conversations®

VAARDIGHEDEN VOOR GESPREKKEN DIE ER ÉCHT TOE DOEN

Wanneer u niet de gewenste resultaten bereikt, is het goed mogelijk dat een cruciaal gesprek een blokkade vormt. Dit geldt voor allerlei problemen, zoals matige kwaliteit, trage processen, afnemende klanttevredenheid, een vastgelopen relatie, of wat voor issue dan ook. Als u niet met (bijna) iedereen over (bijna) alles eerlijk en open kunt praten, zijn slechte resultaten het onvermijdelijke gevolg.

Wat is een Crucial Conversations® training?

Crucial Conversations is een tweedaagse training die vaardigheden leert voor het creëren van afstemming en overeenstemming, door het aangaan van open dialoog rond belangrijke, emotionele en risicovolle onderwerpen op alle niveaus binnen uw organisatie. Door te leren hoe het gesprek aan te gaan en gehoord te worden (en anderen aan te moedigen hetzelfde te doen), brengt u de beste ideeën naar boven, neemt u kwalitatief betere beslissingen, die gezamenlijk met meer commitment worden nageleefd.

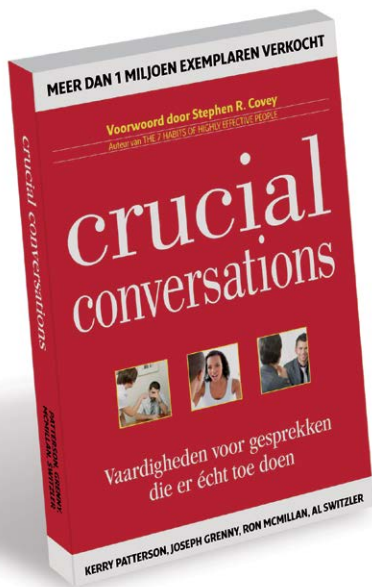
Wat is een Crucial Conversation?

Een crucial conversation (cruciaal gesprek) is een discussie tussen twee of meer mensen, waarbij veel op het spel staat, de meningen uiteenlopen en de emoties oplopen. Wanneer deze gesprekken slecht of helemaal niet worden gevoerd, leidt dat tot vastgelopen relaties en matige resultaten.

Wat is het leerdoel van de Crucial Conversations training?

Crucial Conversations leert deelnemers:

- Overtuigend te spreken, niet dwingend
- Teamwork te stimuleren met een beter beslissingsproces
- Bouwen aan acceptatie en vertrouwen, in plaats van weerstand
- Oplossen van meningsverschillen op individueel en teamniveau.



Over het boek

Met meer dan 2 miljoen verkochte exemplaren is *Crucial Conversations* een *New York Times* business bestseller die organisaties heeft getransformeerd en de manier van communiceren voor miljoenen mensen heeft veranderd.

Lesmateriaal

- Crucial Conversations deelnemershandleiding
- Kaarten voor iedere les in een transparante bureauidisplay
- Model kaart van Crucial Conversations
- Een exemplaar van de *New York Times* bestseller: *Crucial Conversations, vaardigheden die er écht toe doen*
- Online toegang tot praktijkgerichte MP3 audio files
- Een certificaat van deelname.

Training opties

- **Incompany**—Een van onze gespecialiseerde trainers geeft de training op een locatie naar uw keuze.
- **Open programma**—Uw medewerkers nemen deel aan één van de geplande trainingen in ons vaste programma.
- **Trainersopleiding**—Uw managers, specialisten of eigen trainers worden opgeleid en gecertificeerd om de training zelf te geven in uw organisatie.

Voor wie is de training Crucial Conversations?

Heeft uw organisatie last van taboes, disrespect, onenigheid, over analyse, te veel informatie, kantoor politiek en afstandelijkheid? Vecht uw organisatie tegen afnemende productiviteit, overtreden van veiligheidsregels, lage betrokkenheid, dalend kwaliteitsniveau, lage klanttevredenheid of andere kritische succesfactoren? Dan kunt u, uw team, uw organisatie de training Crucial Conversations goed gebruiken.

Voordelen Crucial Conversations voor de organisatie

Grote organisaties (waaronder veel Fortune 500) hebben de bekroonde training Crucial Conversations ingezet om harde resultaten te verbeteren, zoals kwaliteit, efficiency, tevredenheid, veiligheid etc. Voorbeelden zijn:

- **Productiviteit en kwaliteit.** Sprint Nextel zag 93% verbetering in productiviteit en 10% à 15% verbetering in kwaliteit, tijd en kosten.
- **Teamwork.** Medewerkers van het ziekenhuis MaineGeneral Health waren bereid zich 167% vaker uit te spreken en problemen met hun collega's op te lossen na de training Crucial Conversations.
- **Relaties.** Franklin Pierce College wist 14% van het passief-agressieve gedrag te reduceren en verhoogde het vertrouwensniveau met 15%.
- **Performance.** STP Nuclear Power Plant ging van totale shut-down naar de grootste leverancier van elektriciteit in zijn soort.
- **Efficiency.** AT&T reduceerde de administratieve kosten met 30% en Sprint Nextel verlaagde het kostenniveau voortvloeiend uit klachten met 15 miljoen euro per jaar.



Bekroond tot "beste trainingsproduct van het jaar"

Human Resource Executive

Ga niet blindelings op onze verhalen af

Meer dan 1 miljoen mensen en 60% van 's werelds grootste organisaties hebben onze vaardigheden ingezet om hun organisatiecultuur te verbeteren en blijvende verandering te realiseren.

Wat is de volgende stap?

Als uw organisatie kunt profiteren van de vaardigheden van de Crucial Conversations training, bel ons dan vandaag nog op **0172 - 42 34 58** of bezoek ons op www.VitalSmarts.nl.

Over VitalSmarts. Als innovator in corporate training en leadership development heeft VitalSmarts 30 jaar eigen onderzoek gecombineerd met het beste van 50 jaar sociale wetenschappen, om leiders en organisaties te helpen met veranderen van menselijk gedrag om nieuwe prestatieniveaus te bereiken. We hebben vier sets van hoogwaardige vaardigheden geïdentificeerd, die in combinatie gezonde organisatieculturen creëren. Deze vaardigheden worden getraind in onze bekroonde trainingsprogramma's en beschreven in de gelijknamige *New York Times* bestsellers *Crucial Conversations*, *Crucial Accountability*, *Beïnvloeden van Gedrag (Influencer)* en *Persoonlijke Verandering (Change Anything)*. VitalSmarts heeft wereldwijd meer dan één miljoen mensen getraind.

