



## Hi Welkom,

Goede communicatie is de sleutel tot succes in iedere IT-omgeving. Of het nu gaat om servicegesprekken, klantinteracties of het managen van verwachtingen, hoe je iets zegt, is minstens zo belangrijk als wát je zegt.

Met deze training ontwikkelen IT-professionals sterke communicatieve vaardigheden, daadkracht en klantgericht handelen, zodat gesprekken niet alleen soepel verlopen, maar ook bijdragen aan een professionele en efficiënte werkomgeving.

We nemen je graag mee in onze werkwijze:



# DOELSTELLINGEN

## **Effectieve en klantgerichte communicatie**

- IT-professionals leren helder, empathisch en professioneel communiceren om klantverwachtingen te overtreffen.

## **Daadkracht en assertiviteit in gesprekken**

- Meer zelfvertrouwen en regie in lastige situaties, van wachttijden tot escalaties en het overtuigend verkopen van 'nee'.

## **Leiderschap in communicatie**

- IT-specialisten ontwikkelen een proactieve houding, nemen de controle in gesprekken en zorgen voor structurele verbeteringen in teamafspraken en samenwerking.



# HI, WIJ ZIJN RISE WORKS

De IT-markt vraagt om een frisse aanpak. Grote spelers richten zich op winst en aantallen, maar wij geloven dat echte verandering begint bij een persoonlijke benadering. Goede vragen stellen, luisteren, écht aandacht hebben voor de ander.

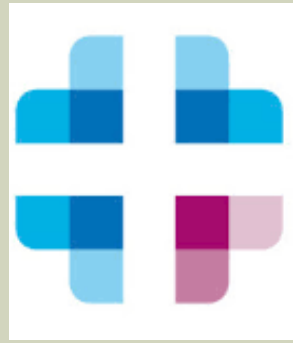
Als jouw strategische IT-partner zorgen we ervoor dat jij je doelen behaalt. We begrijpen precies wat je nodig hebt en zetten dit in op het juiste moment. Dit leidt tot:

- Optimale samenwerking en ontwikkeling binnen je IT-team
- Continuïteit en vooruitgang in je IT-dienstverlening

Samen met CIO's en IT-managers bouwen we aan een toekomstbestendige IT-organisatie—effectief vandaag, klaar voor morgen.

# RISE WORKS

# SUCCESVERHALEN



## ZIEKENHUIS RIJNSTATE



Dankzij onze begeleiding heeft het team nu de kennis en vaardigheden om Teams optimaal te beheren en ondersteunen (MS-700 certificaat).



## ESPRIA



'Upskill jouw Servicedesk' programma gestart om de klantbeleving naar een hoger niveau te tillen en het oplossend vermogen te vergroten.



## VAN DOORNE



Met twee IT-professionals versterken we niet alleen de continuïteit op de servicedesk, maar dragen we ook bij aan een IT-afdeling die naadloos aansluit op de behoefte organisatie.



## GEMEENTE MONTFERLAND



Dankzij de juiste begeleiding kan de IT-afdeling medewerkers beter ondersteunen en opleiden rondom Teams. Dit zorgt voor een duurzame verandering en maakt dat Teams echt omarmd wordt.



## STEF/BAKKER LOGISTIEK



"Hun aanpak draait om de ontwikkeling van de persoon, niet alleen om het invullen van een vacature. Ze denken mee over de lange termijn, zowel voor de kandidaat als voor onze organisatie.' [Lees meer.](#)



## QBUZZ



Bij Qbuzz zorgen we voor continuïteit met een senior servicedeskpositie (detavast) en tijdelijke projectondersteuning. Zo blijft de servicedesk optimaal functioneren.

# COMMUNICATIE

## Deel I

### **SERVICE COMMUNICATION**

- Lichaamstaal, taalgebruik en de inhoud krijgen vorm door te starten met een goede eerste indruk
- Gesprekstechniek en handelingen
- WOW-effect (klantverwachting overtreffen)

## Deel II

### **SERVICE MET EEN KICK”**

- Gebruik van de stem, denk aan intonatie, intensiteit, volume, toon en snelheid
- VVV-methode
- Controle houden & vertrouwen met een gesprekspartner optimaliseren.

## Deel III

### **LEADERSHIP IN CONTROLLING THE CALL”**

- Moeilijke gesprekken
- Excelleren in het informeren
- Controleren en motiveren
- “effectief nee” te verkopen

# Te verwachten

# RESULTATEN

01

**Snellere en efficiëntere gesprekken.**

Minder miscommunicatie, kortere afhandeltijden en betere klantinteracties.

02

**Meer eigenaarschap en vertrouwen in gesprekken.**

IT-medewerkers durven door te vragen, structureren gesprekken beter en handelen met overtuiging.

03

**Betere samenwerking binnen IT en met stakeholders.**

Teams werken effectiever samen en communiceren professioneel naar andere afdelingen en klanten.

04

**Hogere klanttevredenheid en sterkere reputatie.**

IT wordt niet alleen als technisch support gezien, maar als een partner die waarde toevoegt.

# IMPLEMENTATIE &

# BORGING

*Om ervoor te zorgen dat de trainingen niet alleen inspireren, maar ook daadwerkelijk een verschil maken op de werkvloer, hanteren we een geïntegreerde aanpak met borgingsmomenten:*

**Kick-off & teamalignment:** Alle betrokkenen starten met een gezamenlijke visie

**Praktische tools:** Iedere training wordt ondersteund met een toolkit voor directe toepassing.

**Follow-up sessie:** na 3 maanden check-in om impact te meten en te finetunen

**Coaching:** De juiste handvaten senioren/kartrekkers die ervoor zorgen dat de gemaakte afspraken tijdens de training ook op de werkvloer worden toegepast



Ready?

**LET'S DO THIS**

Gratis strategische intake:

Ontdek wat jouw organisatie nodig heeft om te groeien. Samen zorgen we ervoor dat jouw IT-team impact maakt en klaar is voor de toekomst.

Neem contact op met RISE works en ontdek de mogelijkheden van onze op maat gemaakte trajecten. Laten we samenwerken aan jouw succes.

[Info@riseworks.nl](mailto:Info@riseworks.nl) | 088 536 3700



COMMUNICATIE + RISE WORKS



# BONUS.

Direct ondersteuning nodig? Onze actie is nog geldig t/m 31 maart:

- Een gratis BusinessITScan® voor jouw organisatie, waarmee je:
  - Een compleet 360° inzicht krijgt in de samenwerking tussen IT en Business.
  - Direct verbeterkansen en actiepunten ontvangt om jouw strategie te versterken.

**Deze tool helpt je prioriteiten scherpstellen, obstakels wegnemen en innovatie stimuleren, zodat jouw team met focus en rust aan 2025 kan beginnen**

*Opmerking: wegens beperkte capaciteit kunnen we deze aanbieding aanbieden aan maximaal 5 nieuwe klanten.*



Hi, ik ben **Ozan**. Inzetbaar als **365-beheerder**. Zowel het **technische** aspect als **adoptie** binnen de organisatie liggen binnen mijn straatje. Ik denk graag na over hoe dingen **beter, makkelijker** of **efficiënter** kunnen. Mijn ambitie en passie zorgen ervoor dat ik gedreven ben om **innovatieve oplossingen** te vinden die niet alleen huidige problemen oplossen, maar ook een **solide basis** voor de **toekomst** leggen.

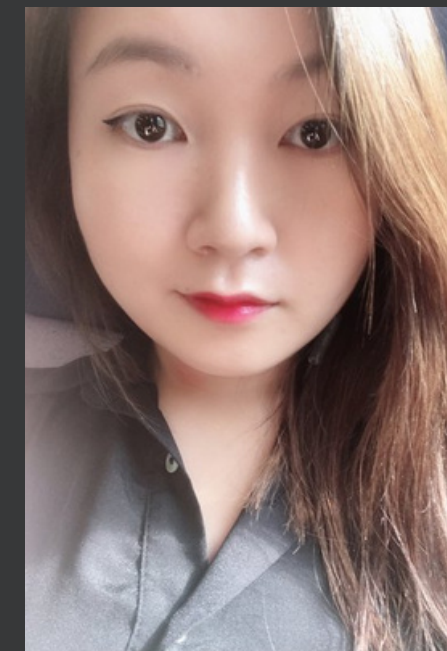
Groet, Ozan



Hi, ik ben **Jentel**. Een ervaren professional op het gebied van **klantcontact & projectmanagement**. Ik maak het verschil door structuur te brengen en verschillende disciplines samen te brengen om resultaten te behalen.

Mijn **nauwkeurigheid, assertiviteit** en **oog voor detail** zorgen ervoor dat ik projecten succesvol begeleid en altijd het overzicht behoud.

Groet, Jentel



Hi, ik ben **Phoe-Yi**. Ik ben een **gedreven** en **servicegerichte** IT-professional die graag de lat hoog legt. Voor mij is het niet genoeg om alleen problemen op te lossen—ik streef ernaar om **verwachtingen te overtreffen**.

Tijdens mijn laatste opdracht loste ik maandelijks tussen de 600 en 800 tickets op, zonder concessies te doen aan de kwaliteit van de service. Dankzij mijn **sterke werkhethiek** en **communicatieve** vaardigheden groeide ik snel door naar een rol waarin ik niet alleen technische ondersteuning bood, maar ook verantwoordelijk werd voor het **coördineren** van **projecten**.

Groet, Phoe-Yi