

CEPOM

COURTIERS EDUCATION PARITAIRE
PARITAIRE OPLEIDING MAKELAARS

www.cepom.be

Opleidings- brochure



Zich vormen is vooruitgaan



INHOUDSTAFEL

VERZEKERINGSTECHNIEKEN	3	INFORMATICA.....	39
• Arbeidsongevallen	4	• De vergeten functies van Outlook om je leven te vereenvoudigen	40
• Verzekering rechtsbijstand en bijstand	5	• Excel - Tabellen ontwerpen - Niveau 1	41
• Verzekeringen voor en in de bouwsector	6	• Excel - Tabellen ontwerpen - Niveau 2	42
• Brandverzekering eenvoudige risico's.....	7	• Excel - Lijsten aanmaken	43
• Brand Speciale Risico's.....	8	• Excel - Resultaten gebruiken.....	44
• Initiatie inleiding tot de verzekeringen	9	• Powerpoint - Best practices	45
• Inleiding tot de verzekeringen voor bedrijven.....	10	• Powerpoint - Gevorderde presentaties	46
• Antiwitwaswetgeving en levensverzekeringen nieuwe wet 18.09.2017.....	11	• Word - Best practices	47
• Het verzekeringscontract verzekeringwetgeving 4 april 2014 en andere.....	12	• Word - Taken optimalisatie	48
• De technische verzekeringen.....	13	• Word - Samenvoegen en invoegen	49
• Bedrijfsschadeverzekering	14	• Access - Een database ontwerpen - Niveau 1	50
• B.A. Onderneming.....	15	• Access - Een database ontwerpen - Niveau 2.....	51
• Basisprincipes B.A. en B.A.-verzekering + B.A. -privé leven.....	16	• Access - Een bestaande database gebruiken.....	52
• Bestuurders-aansprakelijkheid en Verzekering D&O	17	• Outlook beheersen	53
• Verzekering beroepsaansprakelijkheid	18	• Werk optimaliseren met Outlook.....	54
• Alle Bouwplaatsrisico's Verzekering.....	19	• Windows 10 - Update.....	55
• Motorrijtuigen-verzekering	20	• Samenwerkingstools Office 365.....	56
• Overheidsopdrachten - Basic.....	21	• Efficiënt werken met Office 365	57
• Overheidsopdrachten - Advanced	22	TALEN	58
• Technische verzekeringen Cyber-risks	23	• Doelgericht telefoneren voor makelaars	59
• Basiskennis levensverzekeringen (Particulieren)	24	• Algemeen professionele taaltraining voor kandidaten met laag niveau.....	60
• Tweede pijler pensioenen	25	• Nederlands, Frans in de verzekeringssector	61
• Het pensioenlandschap in België.....	26	COMMUNICATIE	62
• Ziekte	27	• Doeltreffend telefoneren	63
• Hoe voer je een commercieel gesprek rond levensverzekeringen en beleggingen ?.....	28	• Toolbox Feel good@work.....	64
• Erfrecht en erfbelasting.....	29	• Feedback geven en ontvangen.....	65
PERSOONLIJKE ONTWIKKELING.....	30	• Klachtenbeheer meer grip op lastige gesprekken	66
• Change Management Mail : Creëer een nieuwe mail cultuur	31	BIJLAGEN	67
• Win elke week 90' : Wellbeing at work.....	32	• Voorgescreven trajecten	68
• Halt aan stress - Module 1	33	• Verzekeren tegen cyberrisico's : nuttig of noodzakelijk ?....	69
• Halt aan stress - Module 2	34		
• Assertiviteit op het werk De sleutel om beter te presteren	35		
• Balanslezen	36		
• Breinvriendelijker leven en werken	37		
• De kracht van veerkracht	38		

A man with glasses and a white shirt is standing in a meeting room, gesturing with his hands as if presenting. Behind him is a whiteboard with several charts and graphs. In the foreground, the back of a person's head and shoulders is visible, looking towards the presenter. The entire image has a warm, orange-toned overlay.

VERZEKERINGS- TECHNIEKEN

ARBEIDSONGEVALLEN



MODALITEITEN

Doelgroep : Iedere persoon werkende in een makelaarskantoor en die de algemene principes van het verzekeringsrecht kent

Nuttige basiskennis : Algemene principes van het verzekeringsrecht. Zie ook «[Technische opleidingen – Voorgescreven trajecten](#)»

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur : 1 dag

FSMA punten : 6 punten worden toegekend voor deze opleiding

INHOUD

- Voor wie is de wet van toepassing ? Voor wie niet ...?
- Wanneer is er een arbeidsongeval ? Toepassingsvoorwaarden
- Wanneer een Arbeidswegongeval ? Toepassingsvoorwaarden
- Wie draagt de bewijslast en hoe gebeurt dit ?
- Schadevergoeding in detail
- Aansprakelijkheid en immuniteit. Lacunes in het systeem en mogelijke oplossingen
- Procedure bij ongeval.
- Kruispuntbank.
- Verzekering.
- Fonds voor arbeidsongevallen.
- Preventie.

DOELEINDEN

Op het einde van de opleiding zullen de deelnemers weten :

- op wie de Wet Arbeidsongevallenverzekering van 1971 van toepassing is
- welke elementen bij schadegeval dienen bewezen te worden en door wie
- welke de voorziene vergoedingen zijn, door de wet bepaald

METHODOLOGIE

- Context bepaling van de Wet Arbeidsongevallen : toepassingsgebied, inhoud van de wet en de evolutie ervan
- Uitwisseling van uiteenzettingen, individuele en collectieve analyses van wetteksten en van algemene voorwaarden
- Vertrekkende van concrete situaties (kleinere en grotere ondernemingen) zoeken wij uit welke problemen er zijn, welke oplossingen nodig zijn en hoever de verzekeringsoplossingen hierop kunnen inspelen
- Bijzondere aandacht voor oplossing van leemtes binnen het systeem arbeidsongevallen (bv. morele, esthetische schade,...) en overzicht collectieve ongevallenverzekeringen
- Verband met B.A. en B.A.-verzekeringen
- De invalshoek is steeds een technico-commerciële benadering waarbij gezocht wordt naar een inspelen op de behoefte naar zekerheid vanwege de klant en de taak hierbij van de tussenpersoon
- Oplossen van vragen en praktijkgevallen
- Wetteksten, algemene voorwaarden en slides

VERZEKERING RECHTSBIJSTAND EN BIJSTAND

MODALITEITEN

Doelgroep : Iedere medewerker van een makelaarskantoor die in aanraking komt met elke vorm van :

- schadeverzekering, waarbij « Rechtsbijstand » belangrijk is, zoals de verplichte B.A.-autoverzekering, Brand, Burgerlijke Aansprakelijkheidspolissen,...
 - bijstandsverzekering, tijdelijk of jaarcontract
- Meer bepaald de productiebeheerders, de schadebeheerders, de commerciële afgevaardigden en de verzekeringsjuristen

Nuttige basiskennis : Voorkennis : niet van toepassing
Zie eveneens het document «Technische opleidingen – Voorgescreven trajecten»

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur : 1 dag

FSMA punten : 6 punten worden toegekend voor deze opleiding

INHOUD

Deel 1: Rechtsbijstand

- Wettelijke context en Europese invloed
- De indeling van de verzekeringen en de regels die erop toepasselijk zijn volgens de wet van 4 april 2014
- De juridische gevolgen
- Types van Rechtsbijstandverzekeringen en soorten verzekeraars
- Draagwijdte van de waarborgen : basis en opties
- Verband en regeling met en binnen de Aansprakelijkheidsverzekeringen
- Nieuwe inhoud en bijkomende waarborgen van de meest recente verzekeringscontracten RBS
- Praktijkgevallen en oplossingen

Deel 2 : Bijstand

- Situering van de verzekering binnen de wet van 4 april 2014 en de gevolgen
- Toepasselijke wetgeving
- Soorten verzekeringen
- Specifieke gevolgen bij eventueel gebruik maken van « Voorafgetekende contracten », wat betreft de totstandkoming van de contracten, van de dekking, de bedenktijd, betaling van de premie...
- Klassieke waarborgen (bijstand aan voertuigen, aan personen, aan huis ...)
- Evolutie
- Belang van de uitsluitingen en van de mededeling van het risico

DOELEINDEN

Op het einde van de opleiding zullen de deelnemers kunnen :

Deel 1 : Rechtsbijstand

- een onderscheid maken tussen de verschillende soorten waarborgen en de betekenis ervan binnen de context van de verzekeringen die er aan verbonden zijn
- de basisprincipes toepassen in de praktijk en het verband begrijpen met de aansprakelijkheid die gedekt wordt in de diverse polissen B.A.
- uitleggen welke nieuwe uitbreidingen en tendensen bestaan binnen de Rechtsbijstandspolissen

Deel 2 : Bijstand

- het onderscheid maken tussen « Reispolissen » en « Bijstandsverzekeringen »
- de behoeften van de cliënt herkennen en er een antwoord op formuleren
- de principes toepassen inzake « verzekeringsaanvraag » en « voorafgetekende polissen »
- benoemen en begrijpen welke de belangrijkste prestaties zijn binnen de bijstandsverzekeringen (voertuigen, personen en bijstand aan huis)
- ontdekken welke de belangrijkste uitsluitingen en beperkingen zijn binnen dit soort contracten en dit ook kunnen toepassen

METHODOLOGIE

Afwisseling van uiteenzettingen, groepdiscussies, individuele en collectieve analyses van contracten, oplossen van vragen m.b.t. praktijkgevallen.

VERZEKERINGEN VOOR EN IN DE BOUWSECTOR



INHOUD

- Vertrekkende van een tijdslijn het verloop schetsen van een « bouwproces », de diverse problemen in kaart brengen en de mogelijke verzekeringsoplossingen, gekoppeld aan de diverse deelnemers van bouwwerken om een sluitende oplossing qua verzekeringen voor te stellen waarbij het verband tussen de diverse partijen, de gezamenlijke belangen en de onderlinge verbanden worden duidelijk gemaakt
- Dus : inzicht in ABR-polis, zowel afd. 1, materiële schade, als afd. 2, B.A.
- Dus : inzicht in Controleverzekering
- Dus : inzicht en kennis van de Wetten Peeters – Borsus en Peeters – Ducarme
- Er wordt dieper ingegaan op de aansprakelijkheid van de verschillende partijen en hoe elk van hen een individuele oplossing heeft of denkt te hebben en hoe men best de risico's van een werf verzekert
- De gekruiste aansprakelijkheid en de mogelijkheden en beperkingen ervan
- Scheidingslijnen tussen de afdeling B. (Burgerlijke Aansprakelijkheid) in de A.B.R. polis en de tienjarige aansprakelijkheid
- Er zal op technico-commercieel vlak een logische opbouw gedaan worden : wie verzekert wat, gedurende welke periode, voor welke risico's ?
- Overzicht van de aansprakelijkheid ook na het einde van de bouwwerf
- Contractuele en extra-contractuele B.A.
- De verzekerbare gevaren zullen behandeld worden met onderzoek van de waarborgen en de klassieke uitsluitingen. De huidige marktvoorwaarden zullen benaderd worden

MODALITEITEN

Doelgroep : Iedere medewerker in makelaarskantoor die met dit soort verzekeringen en schade in aanraking komt : Productiebeheerder, Schadebeheerders, Commerciële afgevaardigden

Nuttige basiskennis : Minstens voorkennis van de theorie van aansprakelijkheid en van de technische verzekeringen. Zeker eigen voorkennis van de polis Alle Bouwplaatsrisico's is een vereiste. Zie eveneens het document «Technische opleidingen – Voorgeschreven trajecten»

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur : 1 dag

FSMA punten : 6 punten worden toegekend voor deze opleiding

- Vanuit de theorie wordt de praktijk benaderd: hoe verzekeren wij welk risico ?

DOELEN

Op het einde van de opleiding zullen de deelnemers :

- kennis hebben van het verloop van een bouwproces, van de betrokken partijen en hoe deze juridisch met mekaar verbonden zijn
- een overzicht kunnen geven van de voornaamste risico's die verbonden zijn aan bouwprojecten en zullen hiervoor de gepaste oplossingen kunnen voorstellen en uitwerken op het vlak van materiële schadeverzekering en op het vlak van aansprakelijkheid

METHODOLOGIE

Afwisselend uiteenzetting met slides, teksten en onderdelen van verzekeringsoplossingen om alzo de puzzel van de dossiers « verzekeringen binnen het bouwgebeuren » op te lossen

Gebruik van talrijke voorbeelden en voorbeeldoplossingen

BRANDVERZEKERING EENVOUDIGE RISICO'S



INHOUD

- Toepasselijke wetgeving : Burgerlijk Wetboek, KB Brand van 1992
- Basisbegrippen: eenvoudige en speciale risico's
- Type verzekering (schade-, aansprakelijkheids- of zaakverzekering)
- Verzekerd risico : gebouw en/of inhoud
- Juridische situatie van de verzekerde en nodige type van verzekering (eigenaar, huurder...)
- De basiswaarborgen, waarborgen in optie en waarborguitbreidingen: voorwerp, gedekte en uitgesloten gevaren
- Te verzekeren waarde en verzekerde waarden
- Evaluatiemethodes van de te verzekeren waarde
- Principes van schadebeheer
- Plaats van het risico en afwijkingen
- Evenredigheidsregel, afwijkingen en systemen om gedekt te worden in eerste risico

DOELEN

Op het einde van de opleiding zullen de deelnemers :

- een onderscheid kunnen maken tussen eenvoudige en speciale risico's
- de diverse partijen een aangepaste oplossing kunnen voorstellen
- de verzekerbare gevaren en hun belangrijkste waarborgen kunnen opsommen en uitleggen
- de gangbare uitsluitingen herkennen

MODALITEITEN

Doelgroep : Iedere medewerker van een makelaarskantoor :

- die betrokken is met de verzekering Brand «Eenvoudig risico's», zoals productiebeheerders, schadebeheerders en commerciële afgevaardigden
- die de verzekering Brand «Speciale risico's wilt bestuderen en geen kennis heeft van de basisprincipes van de verzekering «Brand Eenvoudige risico's»

Nuttige basiskennis : Een kennis van de basisprincipes van de burgerlijke aansprakelijkheid en van de wet van 4 april 2014 op de landverzekeringsovereenkomst is aangeraden.

Zie het document «Technische opleidingen – Voorgescreven trajecten»

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur: 2 dagen

FSMA punten : 12 punten worden toegekend voor deze opleiding

METHODOLOGIE

Uitwisseling van uiteenzettingen, individuele en collectieve analyses van wetteksten en van algemene waarborgen, oplossen van vragen en praktijkgevallen

BRAND SPECIALE RISICO'S



MODALITEITEN

Doelgroep : Beheerders en commerciële afgevaardigden betrokken met de verzekering brand speciale risico's

Nuttige basiskennis : Kennis van de brandverzekering eenvoudige risico's.
Zie het document «Technische opleidingen – Voorgescreven trajecten»

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur : 2 dagen

FSMA punten : 12 punten worden toegekend voor deze opleiding

INHOUD

- Basisbegrippen: eenvoudige t.g.o. speciale risico's
- Type verzekering: schadeverzekering, aansprakelijkheidsverzekering, zaakverzekering
- Verzekerd risico: gebouw en/of inhoud
- Plaats van het risico en afwijkingen
- Juridische situatie van de verzekerde en type verzekering
- Te verzekeren waarde en verzekerde waarden
- Afstand van verhaal, verzekering voor rekening van wie het toebehoort...
- Evaluatie van het te verzekeren bedrag en gevolgen van oververzekering en van onderverzekering : evenredigheidsregel, verzekering in eerste risico, in eerste brand,...
- Basisprincipes van schaderegeling
- De basiswaarborgen, opties en uitbreidingen : voorwerp, gedekte en uitgesloten gevaren
- Oplossingsgericht onderzoek van problemen in de klassieke dekkingen
- Vertrekkende van de kennis van «Eenvoudige risico's Brand» zullen wij stap per stap de verschillen en gelijkenissen benadrukken t.o.v. de «Speciale risico's»
- Het onderscheid tussen het type «Genoemde gevaren» en «Alle risico's» geldt als uitgangspunt
- Alle verzekerbare gevaren zullen behandeld worden met onderzoek van de waarborgen en de klassieke uitsluitingen
- Vanuit de theorie wordt de praktijk gezien : hoe verzekeren wij welk risico ?

DOELEN

Op het einde van de opleiding zullen de deelnemers :

- kennis hebben van de basistechniek m.b.t. de verzekering «Speciale risico's»
- een antwoord kunnen geven aan hun klanten die hen klassieke vragen stellen over dit onderwerp. Zo kunnen ze het contract kiezen dat overeenkomt met de behoeften van de klant

METHODOLOGIE

- Uitwisseling van uiteenzettingen, individuele en collectieve analyses van wetteksten en vooral van algemene voorwaarden
- Vertrekkende van bekende gebieden (eenvoudige risico's) zien wij welke gelijkenissen en verschillen er bestaan met de speciale risico's
- Oplossen van vragen en praktijkgevallen
- Didactische middelen: wetteksten, algemene voorwaarden en slides

INITIATIE INLEIDING TOT DE VERZEKERINGEN

MODALITEITEN

Doelgroep :

- Elke nieuwe medewerker van een makelaarskantoor, zonder ervaring of opleiding in verzekeringen die een technische of commerciële functie uitoefent in de verzekeringen
- Elke medewerker, zelfs met ervaring, die een algemene functie uitoefent en zijn professionele ervaring beter wil begrijpen (boekhouding, secretariaat, administratie, ...)

Nuttige basiskennis :

Niet van toepassing.
Zie het document «Technische opleidingen – Voorgeschreven trajecten»

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur : 2 niet-opvolgende dagen

FSMA punten : 12 punten worden toegekend voor deze opleiding

METHODOLOGIE

Afwisseling van uiteenzettingen en praktijkvoorbeelden

INHOUD

- Evolutie van de verzekeringen
- De sociale en economische functie van de verzekeringen
- De economische omgeving
- De juridische omgeving
- De technische aspecten
- Verzekeringsterminologie
- De voornaamste persoonsverzekeringen
- De voornaamste schadeverzekeringen

DOELEINDEN

Op het einde van de opleiding zal de deelnemer :

- een inzicht hebben van de sociale, economische en juridische omgeving van de verzekeringen
- de meest gebruikelijke termen van de verzekeringsterminologie kunnen begrijpen en toepassen
- een inzicht hebben van de voornaamste persoonsverzekeringen en schadeverzekeringen

INLEIDING TOT DE VERZEKERINGEN VOOR BEDRIJVEN



INHOUD

- Basisprincipes van « Risk Management »
- Onderzoek van de behoeften van bedrijven en de antwoorden hierop
- Wettelijke context van de verschillende soorten verzekeringen
- De indeling van de verzekeringen volgens de wet van 4 april 2014 op de Landverzekeringovereenkomsten en de andere bijzondere wetten in dat verband
- Concrete indeling van de verzekeringen voor ondernemingen
- Draagwijdte van de waarborgen
- Klassieke dekkingen en mogelijkheden
- Evolutie van de waarborgen en van de algemene voorwaarden
- Belang van de uitsluitingen en van de mededeling van het risico
- Nieuwe inhoud en bijkomende dekkingen van de meest recente verzekeringen
- Case studies en oplossingen

DOELEINDEN

Op het einde van de opleiding zullen de deelnemers kunnen :

- de behoeften ontleden en vertalen inzake bedrijfsverzekeringen
- een inventaris opmaken van de diverse mogelijkheden en oplossingen

MODALITEITEN

Doelgroep : Iedere medewerker van een makelaarskantoor die betrokken is bij de behandeling van elke vorm van :

- schadeverzekeringen binnen bedrijven en bedrijfsverzekeringen in het algemeen
- ontleding, onderzoek en oplossingen voor bedrijfsverzekeringen
- Iedere medewerker van een makelaarskantoor betrokken met de motorrijtuigenverzekeringen : productiebeheerders, schadebeheerders, commerciële afgevaardigden die reeds een algemene kennis verworven hebben van de verzekeringen voor particulieren en die de verzekeringen voor ondernemingen en voor zelfstandigen wensen te leren kennen

Nuttige basiskennis : Geen voorkennis vereist, tenzij reeds basis van de particuliere verzekeringen.

Zie het document «Technische opleidingen – Voorgescreven trajecten»

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur : 1 dag

FSMA punten : 6 punten worden toegekend voor deze opleiding

- een basiskennis bezitten van de soorten producten die kunnen voorgesteld worden
- deel kunnen nemen aan de gespecialiseerde opleidingen die deel uitmaken van het « advanced pack »

METHODOLOGIE

Uitwisseling van uiteenzettingen, individuele en collectieve analyses van opbouw van pakketten en van logische verbanden in een portefeuille van bedrijfsverzekeringen

ANTIWITWASWETGEVING EN LEVENSVZERZEKERINGEN NIEUWE WET 18.09.2017

INHOUD

- Praktische invulling van de verplichte opleiding en kennis terzake
- Voor welke verzekeringen belangrijk ?
- Voor wie binnen de sector ?
- Precontractuele verplichtingen
- Identificatie en controle verplichting (wie, wanneer...)
- Permanente waakzaamheid
- Verhoogde waakzaamheid en verminderde waakzaamheid criteria
- Knipperlichten en taakverdeling
- Weigeren of extra onderzoek instellen
- Taken van CFI en van tussenpersoon (taken intern in kantoor...)
- Sancties voorzien door de wet
- Studie van de documenten die in de praktijk dienen gehanteerd te worden

DOELEN

Op het einde van de opleiding zullen de deelnemers :

- een voldoende kennis hebben van de antiwitwaswetgeving en zullen weten welke stappen dienen ondernomen te worden
- zij zullen weten wie op welk moment dient verwittigd te worden
- de basisprincipes van de wetgeving kunnen toepassen in hun dagelijkse praktijk

MODALITEITEN

Doelgroep : Iedere medewerker van een makelaarskantoor betrokken met de levensverzekeringsovereenkomsten en de desbetreffende wetgeving ALS VERPLICHTE OPLEIDING of BIJSCHOLING.

In het bijzonder :

- de productiebeheerders
- de commerciële afgevaardigden
- de verzekeringsjuristen
- zowel WVD als PCP

Nuttige basiskennis : Niet van toepassing .
Zie het document «Technische opleidingen – Voorgeschreven trajecten»

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur : 1 dag

FSMA punten : 6 punten worden toegekend voor deze opleiding

METHODOLOGIE

Afwisseling van uiteenzettingen, groepdiscussies, analyses van wetteksten, oplossen van vragen m.b.t. praktijkgevallen

HET VERZEKERINGS- CONTRACT VERZEKERINGSWETGEVING

4 APRIL 2014 EN ANDERE



INHOUD

- Vooral deel 4 van de wet van 04.04.2014: wet Landverzekeringen
- Structuur van de wet en classificatie van de verzekeringen
- Kenmerken en toepassingsgebied van de wet Landverzekeringen
- Kenmerken van de voornaamste types verzekeringen
- Begripsbepalingen
- Wezenlijke elementen van een verzekeringsovereenkomst
- De vorming van het contract: regels van gemeen recht en specifieke regels (verzekeringsvoorstel, verzekeringsaanvraag en voorafgetekende polis)
- Duur en einde van de verzekeringsovereenkomst
- De dekking in de tijd
- Rechten en plichten van de verzekeringnemer en van de verzekerden
 - bij het afsluiten van het contract
 - tijdens het contract
 - bij schadegeval (voordien, tijdens en nadien)
- Opzeg en verjaring
- Sancties bij niet naleving van wettelijke verplichtingen
- Andere wetgeving i.v.m. verzekeringen (overzicht)

MODALITEITEN

Doelgroep : Iedere medewerker van een makelaarskantoor betrokken met de verzekeringsovereenkomsten en de desbetreffende wetgeving, in het bijzonder :

- de productiebeheerders
- de schadebeheerders
- de commerciële afgevaardigden
- de verzekeringsjuristen

Nuttige basiskennis : Niet van toepassing .
Zie het document «Technische opleidingen – Voorgeschreven trajecten»

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur : 2 niet-opeenvolgende dagen

FSMA punten : 12 punten worden toegekend voor deze opleiding

DOELEN

Op het einde van de opleiding zullen de deelnemers :

- een voldoende kennis hebben van de wet op de landverzekeringsovereenkomst om de meeste dagelijkse juridische problemen te kunnen oplossen en die te argumenteren aan de hand van de theorie van de wet
- de basisprincipes van de wetgeving kunnen toepassen in hun dagelijkse praktijk

METHODOLOGIE

Afwisseling van uiteenzettingen, groepdiscussies, individuele en collectieve analyses van wetteksten, oplossen van vragen m.b.t. praktijkgevallen

DE TECHNISCHE VERZEKERINGEN

MODALITEITEN

Doelgroep : beheerders en commerciële afgevaardigden betrokken met de verzekering «technische verzekeringen»

Nuttige basiskennis : Geen voorkennis vereist .
Zie het document «Technische opleidingen – Voorgescreven trajecten»

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur : 1 dag

FSMA punten : 6 punten worden toegekend voor deze opleiding

INHOUD

Er zal op technico-commercieel vlak een logische opbouw gedaan worden: wie verzekert wat, voor welke risico's ?

- Wij vertrekken vanaf de basispolis, de machinebreukverzekering en onderzoeken de sterke en zwakke punten in deze klassieke polis
- Wij maken het onderscheid tussen de verzekeringen van het type «genoemde gevaren» en deze van het type «alle risico's» en bespreken dan de «nieuwe verzekeringsvormen» voor de elektronische apparaten, toestellen en installaties
- De basisprincipes inzake de «bedrijfsschadeverzekering» na machinebreuk worden toegelicht
- De verzekerbare gevaren zullen behandeld worden met onderzoek van de waarborgen en de klassieke uitsluitingen. De huidige marktvoorwaarden zullen benaderd worden

Vanuit de theorie wordt de praktijk gezien : hoe verzekeren wij welk risico ?

- De tarificatieprincipes worden ontwikkeld en bestudeerd in theorie en in praktijk
- Basisbegrippen: verschillen tussen «Materiële schadeverzekering» en «B.A.-afdeling»
- Technico-commerciële benadering: welke risico's zijn verzekeraar, welke zijn het meest geschikt om te worden verzekerd en in welke polis moeten deze dan worden ondergebracht ? Te verzekeren waarde en verzekerde waarden. Hoe en wanneer deze waarde aanpassen ?

Principes van de verzekering «Alle risico's»

- Machinebreukverzekering : ontleding van de algemene voorwaarden
- Overgang naar de «Alle risico's Elektrische en

- Elektronische installaties»-verzekering
- «Blanket cover»-dekking en gevolgen hiervan ?
- Bedrijfsschade na MB of AREE
- Wedersamenstellingskosten en hoe deze te verzekeren ?
- Verzekering van de software ?
- Dubbel gebruik met andere verzekeringen zoals brand ?
- Combinatie van MB en AREE ?
- Basisprincipes van schaderegeling
- De basiswaarborgen, opties en uitbreidingen : voorwerp, gedekte en uitgesloten gevaren
- Tarificatieprincipes in theorie en praktijk : vertrekkende vanaf concrete voorbeelden

DOELEN

Op het einde van de opleiding zullen de deelnemers :

- kennis hebben van de basistechniek m.b.t. de verzekeringen «Machinebreuk» en «Alle risico's Elektrische en Elektronische Installaties»
- een overzicht kunnen geven van de voornaamste risico's die verbonden zijn aan machines, machineparken en elektronische apparaten en zullen hiervoor de gepaste oplossingen kunnen voorstellen en uitwerken

METHODOLOGIE

- Uitwisseling van uiteenzettingen, individuele en collectieve analyses van de algemene voorwaarden
- Vertrekkende van de dagdagelijkse praktijk gezien wij de diverse risico's en mogelijke oplossingen
- Waar zitten de problemen en welke oplossingen zijn er voor de verschillende partijen?
- Oplossen van vragen en praktijkgevallen

BEDRIJSSCHADEVERZEKERING

MODALITEITEN

Doelgroep : Beheerders en commerciële afgevaardigden betrokken met de verzekering «brand speciale risico's» en «bedrijfsschade».

Nuttige basiskennis : Niet van toepassing .
Zie het document «Technische opleidingen – Voorgeschreven trajecten»

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur : 1 dag

FSMA punten : 6 punten worden toegekend voor deze opleiding

INHOUD

- Onderscheid tussen eenvoudige en speciale risico's als verzekering «Materiële risico's» en de «Gevolgschade» in de vorm van de bedrijfsschadeverzekering
- Basisbegrippen: verschillende soorten «gevolgschade»
- Het verschil tussen «winst en verlies», «commerciële verliezen», zogenaamde «forfaitaire dagvergoedingen», «bedrijfsschade», «wedersamenstellingskosten», ... wordt qua principes en gevolgen naast mekaar gesteld
- Technico-commerciële benadering: welke risico's zijn verzekeraar, welke zijn het meest geschikt om te worden verzekerd,...
- Te verzekeren waarde en verzekerde waarden.
- In aanmerking te nemen: «verzekerde periode», "groeicoëfficiënt"
- Welke methode: de aftrekmethode t.g.o. de optelmethode.
- Verzekering van de netto-bedrijfsresultaten en van de vaste kosten.
- Verzekering van de lonen op diverse wijzen met toelichting van de sociaalrechtelijke regeling.
- Aanvullende waarborgen en mogelijkheden
- Evaluatie van het te verzekeren bedrag en gevolgen van oververzekering en van onderverzekering : evenredigheidsregel, verzekering in eerste risico «wedersamenstellingskosten»,...
- Increase-decrease-formules
- Basis principes van schaderegeling
- De basiswaarborgen, opties en uitbreidingen : voorwerp, gedekte en uitgesloten gevaren

- De verzekerbare gevaren zullen behandeld worden met onderzoek van de waarborgen en de klassieke uitsluitingen. De huidige marktvoorwaarden zullen benaderd worden

DOELEN

Op het einde van de opleiding zullen de deelnemers

- kennis hebben van de basistechniek m.b.t. de verzekering «Bedrijfsschade»
- de onderscheiden delen kunnen bepalen, invullen en het belang ervan inzien
- de nodige dekkingen kunnen invullen met aangepaste verzekerde bedragen

METHODOLOGIE

- Uitwisseling van uiteenzettingen, individuele en collectieve analyses van wetteksten en vooral van algemene voorwaarden
- Vertrekkende van concrete situaties (kleinere en grotere ondernemingen) zoeken wij uit welke problemen er zijn, welke oplossingen nodig zijn en hoever de verzekeringsoplossingen hierop kunnen inspelen
- De invalshoek is steeds een technico-commerciële benadering waarbij gezocht wordt naar een inspelen op de behoefte naar zekerheid vanwege de bedrijfsleider
- Oplossen van vragen en praktijkgevallen.
- Wetteksten, algemene voorwaarden, slides

B.A. ONDERNEMING



INHOUD

- Welke zijn de diverse types van aansprakelijkheid?
- De basisprincipes: hoe steekt een B.A.-verzekering in mekaar?
- Types van verzekering (verschilpunten en gelijkenissen): schadeverzekering, zaakschade en aansprakelijkheidsverzekeringen
- De verzekerde risico's: de verzekerde activiteiten en wat nog meer ...
- Wettelijke context van de B.A. en welke zijn de gedekte gevallen van aansprakelijkheid?
- Indeling van de polis: de drie basisdekkingen aangevuld met Rechtsbijstand
- Uitbreidingen, verduidelijkingen en uitsluitingen
- Juridisch kader: verzekerde en/of derde... en de gevolgen hiervan
- Het begrip «ongeval» in de B.A.-polissen
- Samenloop van verschillende B.A.-vormen en de dekking ervan in de polis
- De deelnemers zullen de theorie begrijpen en die in de praktijk kunnen toepassen. Zij zullen weten welke aansprakelijkheidsvorm van toepassing is en op welke wijze Tegelijkertijd zullen de noodzakelijke verbanden gelegd worden met de andere takken zoals Arbeidsongevallen, Brand en Auto
- Het beginpunt is het verschil tussen de contracten van het type «Genoemde gevaren» en van het type «Alle risico's»
- Zullen worden behandeld: al de klassieke waarborgen, de uitbreidingen en de uitsluitingen
- De actuele algemene voorwaarden van de markt zullen besproken worden
- Vertrekkende van de theorie, zullen we de praktijk onderzoeken: hoe de verschillende risico's verzekeren?
- Verduidelijking en uitdieping van de belangrijkste noties en de toepassing in de praktijk ervan: de toevertrouwde goederen, het interim-personeel, het gebruik van voertuigen, de brandrisico's, de milieurisico's, de problematiek van de onderaannemers
- Artikel 544 BW (Burenhinder)
- Grenzen en mogelijke uitbreidingen op het vlak van «B.A. nalevering».
- De verzekerde kapitalen, de «ondergrenzen», ...
- De basisprincipes inzake schaderegeling
- De basiswaarborgen, de opties en uitbreidingen:

MODALITEITEN

Doelgroep: Dossierbeheerders en commerciële afgevaardigden die met het product B.A. Onderneming in aanraking komen. Rekening houdend met de veranderingen op wetgevend vlak en met de verschillende takken die verband houden met de B.A., zal deze module ook nuttig zijn voor meer ervaren personen en dit als «heropfrissing» of als «verdieping» ...

Nuttige basiskennis: Het is minstens noodzakelijk eerst de opleiding BASIC gevolgd te hebben van de theorie van de aansprakelijkheid.

Zie het document [«Technische opleidingen – Voorgescreven trajecten»](#)

Deelnemers: Min. 6 deelnemers

Duur: 2 dagen

FSMA punten: 12 punten worden toegekend voor deze opleiding

het voorwerp van de dekking, de gedekte gevaren, uitsluitingen,...

DOELEN

Op het einde van de opleiding zullen de deelnemers de basistechniek van de verzekeringen B.A. Onderneming onder de knie hebben

- Zij zullen het onderscheid kunnen maken tussen de verschillende afdelingen in de polis
- Zij zullen de samenstelling kennen van dergelijke polissen en weten hoe de structuur en de inhoud ervan te interpreteren
- Zij zullen het belang van details beseffen en weten dat er essentiële verschillen bestaan tussen de polissen bij de verschillende verzekeraars

METHODOLOGIE

- Slides met verduidelijking van de begrippen.
- Individuele en collectieve analyse van de algemene voorwaarden.
- Wij zoeken de leemtes in andere polissen (bv. Brandverzekering, Arbeidsongevallen, ...) en maken van daaruit de sprong naar de B.A. Onderneming.
- Omgekeerd, behandelen we de moeilijkere materies en de gevaarlijke punten en plaatsen we deze in de context van de andere verzekeringstakken.
- Vragen en practicum.
- De wettelijke teksten, de algemene voorwaarden en de slides

BASISPRINCIPES B.A. EN B.A.-VERZEKERING + B.A. -PRIVÉ LEVEN



MODALITEITEN

Doelgroep : Iedere medewerker van een makelaarskantoor die betrokken is met de aansprakelijkheidsverzekeringen, in bijzonder : de productiebeheerders, de schadebeheerders, de commerciële afgevaardigden

Nuttige basiskennis : Zie het document «Technische opleidingen – Voorgeschreven trajecten»

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur :

1. Basisprincipes van de burgerrechtelijke aansprakelijkheid en van de B.A.-verzekeringen : 1 dag
2. De verzekering B.A. privé leven (optie) : 2 dagen (niet opeenvolgend)

FSMA punten : 12 punten worden toegekend voor deze opleiding

INHOUD

1. Basisprincipes van de burgerrechtelijke aansprakelijkheid en van de B.A.-verzekeringen

- Begrip « burgerrechtelijke aansprakelijkheid »
- Onderscheid tussen burgerrechtelijke en strafrechtelijke aansprakelijkheid
- Onderscheid tussen extracontractuele en contractuele aansprakelijkheid
- De persoonlijke en de complexe aansprakelijkheid, de toepasselijke artikelen en hun inhoud
- De wezenlijke elementen van de burgerlijke aansprakelijkheid
- Bewijsvoering
- Vermoeden van aansprakelijkheid en tegenbewijs
- Verweermiddelen
- Aansprakelijkheid zonder fout zoals bij burenhinder, objectieve aansprakelijkheid bij brand en ontploffing voor publiek toegankelijke plaatsen en toepassingsgebied arbeidsongevallen,... zwakke verkeersdeelnemers, ...
- Gedeeltelijke aansprakelijkheid - Solidaire aansprakelijkheid
- Aanvaarding van risico en andere «verweermiddelen»
- Principes van vergoeding in gemeen recht
- De regels van toepassing op alle BA- verzekeringen, op grond van de wet op de landverzekeringsovereenkomsten

2. De verzekering B.A. privé leven (optie)

- Toepasselijke wetgeving
- Minimale wettelijke waarborgen
- Wettelijke verzekerden en mogelijke uitbreidingen
- Wettelijke toegelaten uitsluitingen
- Mogelijke contractuele uitbreidingen (op basis van de markt)

DOELEN

Op het einde van de opleiding zullen de deelnemers :

1. Basisprincipes van de burgerrechtelijke aansprakelijkheid en van de BA verzekeringen :
 - een onderscheid kunnen maken tussen de verschillende types aansprakelijkheid
 - de wezenlijke bestanddelen van de BA kunnen bepalen
2. De verzekering B.A. privé leven :
 - de gebruikelijke waarborgen van een B.A. verzekering privé leven kunnen bepalen

METHODOLOGIE

Uitwisseling van uiteenzettingen, groepsoefeningen, individuele en collectieve analyses van teksten en van praktijkgevallen

BESTUURDERS- AANSPRAKELIJKHEID EN VERZEKERING D&O

MODALITEITEN

Doelgroep : Iedere medewerker in makelaarskantoor die met dit soort verzekering in aanraking komt :

- Productiebeheerder
- Schadebeheerders
- Commerciële afgevaardigden
- Verzekeringsjuristen

Nuttige basiskennis : Minstens voorkennis van de theorie van aansprakelijkheid en van de B.A. Ondernemingspolis. Zie eveneens het document «Technische opleidingen – Voorgeschreven trajecten»

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur : 1 dag

FSMA punten : 6 punten worden toegekend voor deze opleiding

INHOUD

Vertrekkende van de wettelijke context omtrent aansprakelijkheid :

- Overzicht van de diverse vormen van aansprakelijkheid
- Toegepast op « bestuurders »
- Wie zijn de bestuurders ?
- Wie kan hen aansprakelijk stellen
- Gevolgen en omvang van de diverse aansprakelijkheidsvormen
- Voor bedrijven, VZW's, ...
- Begrippen : D&O
- Hoe kan een verzekering D&O een oplossing bieden ?
- Welke oplossingen en welke juist niet ?
- Andere mogelijke oplossingen buiten verzekeringsverband
- Specifieke aandachtspunten in de D&O contracten
- Verplichte verzekeringen
- Verschil met B.A. Onderneming
- Wie kan dergelijke polis (best) afsluiten ?
- Wie zijn de « verzekerden » en dan ook « derden » ?
- Probleemgebieden : soort van dekkingsbasis en « trigger »
- Dekking in de tijd : claims made ...
- Uitloopclausule
- Verjaringstermijnen en te voorziene clausules
- Uitsluitingen

DOELEN

Op het einde van de opleiding zullen de deelnemers :

- voldoende kennis bezitten om een oplossing te kunnen voorstellen voor dit soort verzekeringen, aangepast aan het soort van risico en het soort van cliënten
- zullen zij in de dagelijkse praktijk beschikken over een parate kennis om minstens de juiste oplossingen voor cliënten te kunnen zoeken en identificeren
- de behoeften van de cliënt kaderen binnen onder meer een verzekeringsoplossing

METHODOLOGIE

Afwisselend uiteenzetting met deeltakten en onderdelen van verzekeringsoplossingen om alzo de puzzel van de contracten Bestuurdersaansprakelijkheid samen te stellen.

Gebruik van talrijke voorbeelden en voorbeeldoplossingen.

Vraag en antwoorden.

VERZEKERING BEROEPSAANSPRAKELIJKHEID

MODALITEITEN

Doelgroep : Iedere medewerker in makelaarskantoor die met dit soort verzekering in aanraking komt : Productiebeheerder, schadebeheerders, commercieel afgevaardigden, verzekeringsjuristen

Nuttige basiskennis : Minstens voorkennis van de theorie van aansprakelijkheid en van de B.A. Ondernemingspolis. Zie eveneens het document «Technische opleidingen – Voorgeschreven trajecten»

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur: 1 dag

FSMA punten : 6 punten worden toegekend voor deze opleiding

INHOUD

Vertrekkende van de wettelijk verplichte verzekeringen :

- Verschil met B.A. Onderneming
- Soort van te dekken aansprakelijkheid : contractuele en extra-contractuele
- Zoeken naar gemeenschappelijke stam voor alle Beroepsaansprakelijkheidsverzekeringen
- Aangeven van de verschilpunten bij de individuele oplossingen
- Wie kan dergelijke polis (best) afsluiten ? Ook « federaties » ?
- Wie zijn de « verzekerden » en dan ook « derden » ?
- Probleemgebieden : soort van dekkingsbasis en « trigger »
- Dekking in de tijd : claims made of andere ?
- Uitloopclausule
- Verjaringstermijnen en te voorziene clausules
- Uitsluitingen

DOELEN

Op het einde van de opleiding zullen de deelnemers :

- voldoende kennis bezitten om een oplossing te kunnen voorstellen voor dit soort verzekeringen, aangepast aan het soort van risico en het soort van cliënten

- in de dagelijkse praktijk beschikken over een parate kennis om minstens de juiste oplossingen voor cliënten te kunnen zoeken en identificeren
- juridisch de inhoud kunnen toetsen aan de wettelijke voorschriften en vereisten

METHODOLOGIE

Afwisselend uiteenzetting met deeltteksten en onderdelen van verzekeringsoplossingen om alzo de puzzel van de contracten Beroepsaansprakelijkheid samen te stellen

Gebruik van voorbeelden en voorbeeldoplossingen

Vraag en antwoorden

ALLE BOUWPLAATSRISICO'S VERZEKERING



MODALITEITEN

Doelgroep : Beheerders en commerciële afgevaardigden betrokken met de technische verzekeringen

Nuttige basiskennis : Zie het document «Technische opleidingen – Voorgeschreven trajecten»

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur : 1 dag

FSMA punten : 6 punten worden toegekend voor deze opleiding

INHOUD

- Basisbegrippen: verschillen tussen «Materiële schadeverzekering» en «B.A.-afdeling»
- Technico-commerciële benadering: welke risico's zijn verzekeraar, welke zijn het meest geschikt om te worden verzekerd,...
- Te verzekeren waarde en verzekerde waarden
- Principes van de verzekering «Alle risico's»
- Wat blijft dan uitgesloten
- Wie verzekert wat? Wie neemt de polis? Welke personen dienen als «verzekerde» opgenomen te worden in de polis?
- De tijdslijn in verzekeringen: wie staat in en waarvoor, gedurende welke periode? Overgang van de ene waarborg naar de andere. Van afbraakwerken tot einde van de «10-jarige aansprakelijkheid»
- Wie is aansprakelijk en waarvoor in het bouwproces? Van architect tot onderaannemer, van bouwheer tot promotor
- Aspecten van aansprakelijkheid: fout- en foutloze aansprakelijkheid (art. 544 B.W.)
- Weerslag op de polis B.A. van de aannemer (onderaannemer) en contractuele aansprakelijkheid. Wat met B.A. nalevering?
- Aansprakelijkheid van architect en aannemer : de 10-jarige aansprakelijkheid
- «Controleverzekering» / «Verzekering van de 10-jarige aansprakelijkheid»
- Basisprincipes van schaderegeling
- De basiswaarborgen, opties en uitbreidingen : voorwerp, gedekte en uitgesloten gevaren
- Tarificatieprincipes

DOELEN

Op het einde van de opleiding zullen de deelnemers kennis hebben van de basistechniek m.b.t. de verzekering «Alle Bouwriscio's»

- Zij zullen een overzicht kunnen geven van de voornaamste risico's die verbonden zijn aan bouwprojecten en zullen hiervoor de gepaste oplossingen kunnen voorstellen en uitwerken op het vlak van materiële schadeverzekering en op het vlak van aansprakelijkheid
- Er zal door hen op technico-commerciële vlak een logische opbouw kunnen gemaakt worden : wie verzekert wat, gedurende welke periode, voor welke risico's?

METHODOLOGIE

Uitwisseling van uiteenzettingen, individuele en collectieve analyses van wetteksten en vooral van algemene voorwaarden.

Vertrekkende van de dagdagelijkse bouwpraktijk overlopen wij de diverse risico's en mogelijke oplossingen.

Waar zitten de problemen en welke oplossingen zijn er voor de verschillende partijen?

Oplossen van vragen en praktijkgevallen.

MOTORRIJTUIGEN- VERZEKERING



INHOUD

Wettelijke achtergrond

- Toepasselijke wetgeving en evolutie
- Juridische middelen om de slachtoffers te beveiligen
- Draagkracht van de verplichting tot verzekering
- Principe van de niet tegenwerping van de uitzonderingen
- Het recht van verhaal van de verzekeraar
- Het eigen recht van het slachtoffer (rechtstreeks verhaal)
- Rol van het Belgisch Bureau
- Rol en gevallen van tussenkomst van het Belgisch Gemeenschappelijk Waarborgfonds
- Automatische vergoedingsplicht m.b.t. de zwakke weggebruikers
- Nieuwe regelgeving voor de "onschuldige slachtoffers"
- Nieuwe bepalingen van de wet van 31 mei 2017

De Minimumvoorwaarden (van toepassing sedert 12 mei 2018)

- Nieuwe teksten met nieuwe logica en nieuwe principes
- Afsluiten van de overeenkomst
- Voorwerp van de verzekering
- Territorialiteit en groene (witte) kaart
- Verzekerd(e) voertuig(en)
- Nieuwe regels omtrent "voortbewegingstoestellen" en "elektrische fietsen"
- Personen waarvan de BA verzekerd is en ... van wie niet
- De voorwaardelijk gedekte slachtoffers
- Gedekte en uitgesloten schade
- Uitbreiding van de dekking voor andere voertuigen
- Het verhaal van de verzekeraar : gevallen en (nieuwe) toepassingen

MODALITEITEN

Doelgroep : Iedere medewerker van een makelaarskantoor betrokken met de motorrijtuigenverzekeringen:

- productiebeheerders;
- schadebeheerders;
- commerciële afgevaardigden.

Nuttige basiskennis : Een kennis van de basisprincipes van de burgerlijke aansprakelijkheid is aangeraden. Zie ook het document «[Technische opleidingen – Voorgeschreven trajecten](#)»

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur : 2 niet-opvolgende dagen

FSMA punten : 12 punten worden toegekend voor deze opleiding

- Overzicht van principes van schaderegeling : conventies en gemeen recht

Bijkomende verzekeringen

- Omnium : voorwerp, te verzekeren bedrag, verzekerd bedrag, waarborgen.
- Individuele lichamelijke ongevallenverzekering voor de bestuurder : problematiek, mogelijke waarborgen en producten.
- Rechtsbijstandverzekering : kenmerken, voorwerp, waarborgen

DOELEN

Op het einde van de opleiding zullen de deelnemers:

- de wettelijke achtergrond van de BA Autoverzekering kunnen bepalen
- de juridische middelen ter beveiliging van de slachtoffers kunnen begrijpen en toepassen
- de voornaamste artikelen van de nieuwe minimumvoorwaarden kunnen begrijpen, uitleggen en toepassen
- de bijkomende verzekeringen kunnen opsommen en hun voorwerp en voornaamste waarborgen kunnen bepalen

METHODOLOGIE

Uitwisseling van uiteenzettingen, individuele en collectieve analyses van wetteksten en van de algemene voorwaarden.

OVERHEIDSOPDRACHTEN BASIC



INHOUD

1. Het wettelijk kader en het toepassingsgebied
2. Prospectie: mag ik contact hebben met de aankoper? Wat is toegelaten? Waarom is dit een belangrijke commerciële fase ?
3. Welke gunningswijzen bestaan er ?
4. De mogelijkheden van de onderhandelingsprocedures
5. Selectie
 - Het toegangsrecht
 - De nieuwe regels i.v.m. kwalitatieve selectie. Wat kan men vragen om na te gaan of ik de opdracht wel aankan?
6. Gunningscriteria
 - Op welke wijze wordt mijn offerte geëvalueerd ?
 - Weging van de gunningscriteria en gunning sub-criteria: hoe kan ik die gebruiken om mijn offerte te optimaliseren ?
7. De bekendmakingsregels :
 - De nieuwe drempels
 - De nieuwe termijnen om offertes in te dienen
 - Bijkomende informatie opvragen
8. Nieuwe aankoopmethodes
 - Opdracht en aankoopcentrales : What's in it for me?
 - Concurrentiedialoog, elektronische veiling
 - Raamovereenkomst
 - Kwalificatiesysteem
 - Dynamisch aankoopstelsel
9. De procedure in praktijk van A tot Z : het bestek
 - Analyse van de belangrijkste punten van het bestek: percelen, posten, varianten, opties, voorwaardelijke delen...
 - De leidend ambtenaar.
 - Prijsherziening: nieuwe opportuniteiten
10. De procedure in praktijk van A tot Z : uw offerte
 - Opstellen van uw offerte: de voornaamste punten
 - Handtekening van uw offerte
 - Indiening van offertes: elektronisch versus papier
 - Verbintertijd van de offerte
11. De keuze van de winnaar :
 - Onderzoek van de regelmatigheid van de offertes

MODALITEITEN

Doelgroep : Iedereen die een commerciële functie heeft of bezig is met het opstellen van offertes voor verzekeringen binnen de publieke sector (administraties, zorgsector, onderwijs, cultuur...). In het bijzonder commercieel verantwoordelijke en backoffice medewerkers die verantwoordelijk zijn voor het opstellen van offertes

Nuttige basiskennis : Geen of weinig voorkennis vereist.

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur : 1 dag

FSMA punten : 6 punten worden toegekend voor deze opleiding

- De informatieverplichten van de overheid
- De motiveringsverplichten van de overheid
- 12. Wat zijn de mogelijke beroepsprocedures ?

DOELEN

- De basisregels betreffende overheidsopdracht begrijpen
- De belangrijkste elementen van een overheidsopdracht identificeren
- Een aankondiging en een bestek analyseren
- Mijn contact mogelijkheden met de overheid kennen (in de prospectie-en gunningsfase)

METHODOLOGIE

Onze trainers zijn voormalige aankopers of juristen uit de publieke sector

Interactiviteit en een praktijkgerichte aanpak van de materie zijn belangrijke aspecten van al onze opleidingen om aan de verwachtingen van de deelnemers te kunnen tegemoetkomen en wederzijdse ervaringen uit te wisselen

De opleiding is uiteraard gebaseerd op de huidige Belgische Wetgeving en alle wijzigingen/ nieuwigheden die op dat moment van toepassing zijn

Het is de bedoeling om tijdens deze opleiding een volledige aankoopprocedure in de praktijk van A tot Z te volgen, vanaf de behoeftebepaling tot de definitieve oplevering

OVERHEIDSOPDRACHTEN ADVANCED



INHOUD

Door de opleiding te organiseren over 2 dagen is het mogelijk goed gebruik te maken van oefeningen, voorbeelden aan te halen, overlopen van een bestek uit de praktijk,...

Deel I. Plaatsing van de opdracht (Gunning van de opdracht)

1. Het nieuwe wettelijke kader en het toepassingsgebied
2. Prospectie: op welk moment kan u als bedrijf actief zijn in deze fase en waarom is dit de belangrijkste fase in uw commerciële aanpak ?

3. De verschillende gunningswijzes

4. Wat zijn de nieuwigheden binnen de onderhandelingsprocedures

5. De selectie

- Toegangsrecht
- De nieuwe regels voor de kwalitatieve selectie : welke criteria mag de aanbestedende overheid gebruiken om mijn bedrijf (niet) te selecteren ?

6. Gunningscriteria

- Hoe zal de aanbestedende overheid mijn offerte evalueren?
- De weging van de gunningscriteria en de subgunning-criteria: hoe kan ik deze gebruiken voor een maximale beoordeling van mijn offerte ?

7. Publicatieverplichtingen :

- De nieuwe drempelbedragen
- De nieuwe termijnen voor het indienen van de offertes
- Vragen van bijkomende inlichtingen

8. Nieuwe mogelijkheden :

- Aankoop- en opdrachtcentrales: What's in it for me ?
- Concurrentiedialoog (zeer snel)
- Elektronische veiling
- Raamovereenkomsten
- Kwalificatiesysteem
- Dynamisch aankoopstelsel

9. De procedure in de praktijk van A tot Z : het bestek

- Analyse van de belangrijkste punten van het bestek : het gebruik van percelen; varianten; opties; gedeelten
- Leidend ambtenaar
- Prijsherzieningsformule: nieuwe verplichtingen voor opdrachten van diensten en leveringen

10. De procedure in de praktijk van A tot Z : de offerte

- De structuur van uw offerte: de belangrijkste punten
- Het ondertekenen van de offerte
- Indiening van uw offerte: papieren versie versus elektronische versie
- Verbinternistermijn

11. Keuze van de winnaar: de nieuwe regels

- Onderzoek van de regelmatigheid van de offertes
- De informatieverplichtingen van het bestuur
- De motivatieverplichtingen van het bestuur

12. Wat als ik de opdracht niet binnenhaal: de rechtsmiddelen ?

Deel II. Uitvoering (de uitvoering van de gegunde opdracht)

1. Definities : Leidend ambtenaar, borgstelling, boetes, oplevering, betalingen, keuringen,...

2. Toepassingsgebied van het nieuwe KB

3. Afwijkingen binnen de uitvoeringsregels

4. Onderaanneming

5. Verzekeringen

MODALITEITEN

Doelgroep : Iedereen die een commerciële functie heeft of bezig is met het opstellen van offertes voor verzekeringen binnen de publieke sector (administraties, zorgsector, onderwijs, cultuur...) iedereen die bezig is met het beheer van het contract na de gunning van de opdracht. In het bijzonder : commercieel verantwoordelijke, backoffice medewerkers die verantwoordelijk zijn voor het opstellen van offertes en schadebeheerder

Nuttige basiskennis : Voor gevorderden of mensen die hun kennis willen verrijken of updaten

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur : 2 dagen

FSMA punten : 12 punten worden toegekend voor deze opleiding

6. De regels van borgstelling

7. Eenzijdige wijzigingen van de opdracht

8. Straffen, vertragingsboetes, ambtshalve maatregelen,...

9. De opleveringen

10. De algemene betalingsbepalingen : Voorschoten, betaling in mindering, verwijlrenten bij laattijdige betalingen

DOELEN

- De basisregels betreffende overheidsopdracht begrijpen
- Een volledige procedure doorlopen
- Een aankondiging en een bestek analyseren
- Mijn contact mogelijkheden met de overheid kennen (in de prospectie-en gunningsfase)
- Oefeningen, illustraties en voorbeelden

METHODOLOGIE

Onze trainers zijn voormalige aankopers of juristen uit de publieke sector

Interactiviteit en een praktijkgerichte aanpak van de materie zijn belangrijke aspecten van al onze opleidingen om aan de verwachtingen van de deelnemers te kunnen tegemoetkomen en wederzijdse ervaringen uit te wisselen

De opleiding is uiteraard gebaseerd op de huidige Belgische Wetgeving en alle wijzigingen/ nieuwigheden die op dat moment van toepassing zijn

Het is de bedoeling om tijdens deze opleiding een volledige aankoopprocedure in de praktijk van A tot Z te volgen, vanaf de behoeftebepaling tot de definitieve oplevering

Bovendien, voor elke stap van de procedure, de specificiteiten van de opdrachten van diensten zullen uitgelegd worden en geïllustreerd met 1 of meerdere voorbeelden/oefeningen

TECHNISCHE VERZEKERINGEN CYBER-RISKS

MODALITEITEN

Doelgroep : Beheerders en commerciële afgevaardigden die met de verzekering van informatica risico's in aanraking komen

Nuttige basiskennis : Geen specifieke vereisten
Zie het document «Technische opleidingen – Voorgeschreven trajecten»
Zie ook «Verzekering tegen cyberrisico's: nuttig of noodzakelijk?»

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur : 1/2 dag

FSMA punten : Voor deze opleiding worden geen FSMA-punten toegekend

INHOUD

1. De risico's m.b.t. informatiesystemen
 - Integriteit
 - Vertrouwelijkheid
 - Neutralisatie
2. De oorzaken van de schadegevallen
 - Accidentele risico's
 - Fouten
 - Kwaadwillige risico's
3. De gevolgen van de schadegevallen
 - Rechtstreekse verliezen
 - Onrechtstreekse verliezen
 - Toekomstige verliezen
4. Risicomanagement
 - Preventie
 - Bescherming
 - Detectie
 - Beheer van het schadegeval
 - Repressie
5. De risico centra in een onderneming
6. Cybercriminaliteit
7. De verzekering van informatica risico's
 - Alle risico's verzekering
 - De wedersamenstelling van gegevens en software
 - Het weder in gebruiksklare staat brengen van computersystemen
 - De financiële verliezen
 - Burgerlijke aansprakelijkheid
 - Rechtsbescherming
 - De kosten van de crisis communicatie
 - Computer fraude
 - Cyber afpersing

DOELEN

Op het einde van deze vorming zullen de deelnemers :

- kennis hebben van de beginsels van de verzekering van informatica risico's
- hun klanten kunnen bewust maken van het nut om informatica risico's te dekken en hun de diverse waarborgen kunnen voorstellen die de verzekeraars aanbieden

METHODOLOGIE

Afwisseling van uiteenzetting, vragen en antwoorden
Praktische voorbeelden van schadegevallen

BASISKENNIS LEVENSVZERKERINGEN (PARTICULIEREN)

MODALITEITEN

Doelgroep : Personen die meer inzicht wensen te verwerven in levensverzekeringen en de aanvullende waarborgen

Nuttige basiskennis : Geen specifieke vereisten

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur : 12 opleidingsuren

FSMA punten : 12 punten worden toegekend voor deze opleiding

INHOUD

- Situering van de levensverzekering in het verzekeringslandschap
- De levensverzekering als aanvulling op de sociale zekerheid
- Definitie en betrokken partijen
- Opbouw van een tarief
- Techniek van de levensverzekeringen (klassiek, universal life, beleggingsproducten)
- AVOR en AVIR
- Tot stand komen van een contract
- Uitvoering van de overeenkomst
- Winstdeling
- Fiscaliteit personenbelasting
- De levensverzekering op vlak van successie

DOELEN

Op het einde van de opleiding hebben de deelnemers:

- een duidelijk beeld van de soorten levensverzekeringen (en aanvullende verzekeringen) en hoe ze zijn opgebouwd.
- een duidelijk zicht op de werking, van opstart tot uitbetaling, van de levensverzekering
- een overzicht van de van toepassing zijnde fiscaliteit

TWEEDE PIJLER PENSIOENEN



MODALITEITEN

Doelgroep : Personen die meer inzicht wensen te verwerven in de mogelijkheden om via aanvullende verzekeringen van de tweede pijler aan pensioenopbouw te doen.

Nuttige basiskennis : Geen specifieke vereisten

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur : 6 opleidingsuren

FSMA punten : 6 punten worden toegekend voor deze opleiding

INHOUD

- Algemeen beeld Sociale Zekerheid in België
- Aanvullende pensioenen voor werknemers
 - Groepsverzekering
 - Sectorfondsen
 - VAPW
 - IPT voor werknemers
- Aanvullende pensioenen voor zelfstandigen en/of vennootschappen
 - IPT
 - VAPZ
 - SVAPZ
 - RIZIV
 - POZ
- Toelichting bij de 80%-regel
- Fiscaliteit van de diverse regimes

DOELEN

Op het einde van de opleiding hebben de deelnemers :

- een duidelijk zicht op de aanvullingen die via de tweede pijler mogelijk zijn voor werknemers
- een duidelijk zicht op de aanvullingen die via de tweede pijler mogelijk zijn voor zelfstandigen al of niet met vennootschap
- een overzicht van de fiscaliteit tweede pijler voor de diverse aangeboden aanvullingen

HET PENSIOENLANDSCHAP IN BELGIË



MODALITEITEN

Doelgroep : Personen die meer inzicht wensen te verwerven in de opbouw van het sociaal zekerheidssysteem in België met de focus op de pensioenopbouw en de aanvullende mogelijkheden.

Nuttige basiskennis : Geen specifieke vereisten

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur : 6 opleidingsuren

FSMA punten : 6 punten worden toegekend voor deze opleiding

INHOUD

- Algemeen beeld Sociale Zekerheid in België
- Focus op de eerste pensioenpijler
 - Rustpensioenen
 - Overlevingspensioenen
- Mogelijke aanvullingen vanuit de tweede pijler
 - Werknemers
 - Zelfstandigen zonder vennootschap
 - Zelfstandigen met vennootschap
- Mogelijke aanvullingen vanuit de derde pijler
 - Lange Termijn Sparen
 - Pensioensparen
- Mogelijkheden vanuit de vierde pijler
 - Bancaire- en verzekeringsoplossingen (high level)

DOELEN

Op het einde van de opleiding hebben de deelnemers:

- een duidelijk zicht op de werking van het wettelijk pensioenstelsel (eerste pijler) in België en dit voor de diverse sociale statuten
- een duidelijk overzicht van de extra mogelijkheden via de andere pensioenpijlers

ZIEKTE



MODALITEITEN

Doelgroep : Personen die meer inzicht wensen te verwerven in de mogelijkheden van hospitalisatie en gewaarborgd inkomen als aanvulling op het wettelijk kader vanuit sociale zekerheid.

Nuttige basiskennis : Geen specifieke vereisten

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur : 6 opleidingsuren

FSMA punten : 6 punten worden toegekend voor deze opleiding

INHOUD

- Sociale zekerheid en ziekte en invaliditeit
 - Gemeenschappelijke principes bij ziekteverzekeringen
 - Wetgeving
 - Uitsluitingen
 - Fiscaliteit
- Gewaarborgd inkomen
 - Waarborgen
 - Duur van het contract
 - Tariefzetting
 - RIZIV-contracten
- Hospitalisatieverzekering
 - Diverse formules
 - Waarborgen
 - Tariefzetting
- Vlaamse sociale bescherming

DOELLEN

Op het einde van de opleiding hebben de deelnemers:

- een globaal zicht op de voorzieningen vanuit de sociale zekerheid op vlak van ziekte en invaliditeit
- een duidelijk zicht op de mogelijke aanvullingen via een hospitalisatieverzekering of een gewaarborgd inkomen

HOE VOER JE EEN COMMERCIEEL GESPREK ROND LEVENSVZERKERINGEN EN BELEGGINGEN?



MODALITEITEN

Doelgroep : De beginnende tussenpersonen die hun eerste stappen zetten in de verkoop van levensverzekeringen en beleggingen en die op zoek zijn naar een houvast voor het voeren van dergelijke gesprekken.

Nuttige basiskennis : Geen specifieke vereisten

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur : 6 opleidingsuren

FSMA punten : Voor deze opleiding worden geen FSMA-punten toegekend

INHOUD

- Verkoop?
Noodzakelijke vaardigheden
- Theoretische opbouw van een gesprek
- De diverse stappen om te komen tot een goed gesprek
- Concrete oefencases
- Tips & trics

DOELEN

Op het einde van de opleiding hebben de deelnemers :

- een "kapstok" waaraan ze een commercieel gesprek kunnen ophangen voor de verkoop van levensverzekeringen en beleggingen.
- zelf kunnen ervaren (aan de hand van cases) hoe de aangeleverde methodiek hen kan helpen bij de verkoop van levensverzekeringen en beleggingen

ERFRECHT EN ERFBELASTING

MODALITEITEN

Doelgroep : Personen die behoefte hebben aan een globale kijk op erfrecht en erfbelasting.

Nuttige basiskennis : Geen specifieke vereisten

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur : 6 opleidingsuren

FSMA punten : 6 punten worden toegekend voor deze opleiding

INHOUD

- Basisbegrippen
- Wettelijk erfrecht
- Testamentaire vererving
- Samenstelling van de nalatenschap
- Toepasselijke erfbelasting
- Schenkingen
- Wat met de levensverzekering?

DOELEN

Op het einde van de opleiding hebben de deelnemers:

- zicht op het huidige erfrecht (begrippen, wijze van vererving met of zonder testament, ...) met de focus op Vlaanderen
- zicht op de te betalen erfbelasting (wijze van aanrekenen, vrijstellingen en procedure) met de focus op Vlaanderen

A man with glasses and a white shirt is standing in a meeting room, gesturing with his hands as if speaking. Behind him is a whiteboard with several charts and graphs. The room is dimly lit, and the overall color scheme is a warm, orange-brown hue. In the foreground, the back of a person's head and shoulders is visible, looking towards the speaker. A laptop is open on a table in front of the speaker.

PERSOONLIJKE ONTWIKKELING

CHANGE MANAGEMENT MAIL : CREËER EEN NIEUWE MAIL CULTUUR

MODALITEITEN

Doelgroep : Ondervind je soms moeilijkheden met :

- Het beheer van een overvolle inbox ?
- Een te vol hoofd door de grote hoeveelheid informatie die binnenkomt ?
- Het beheren van je prioriteiten ?
- Nutteloze berichten ?
- Slecht geschreven berichten zonder subject ?

Nuttige basiskennis : Geen specifieke vereisten

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur : 1 dag

FSMA punten : Voor deze opleiding worden geen FSMA-punten toegekend

INHOUD

E-learning quiz : 4 tijdsvirussen

Ik heb geen tijd ! Dat is de klassieke uitroep van diegene die zijn/haar tijd niet goed beheert. Wat er echter achter zo'n uitroep zit, is een echt probleem : een virus.

Elke deelnemer ontvangt voor de opleiding een link naar de enquête over de 4 tijdsvirussen : Neenitis, duuritis, dringenditis, ettitis.

De fundamenten : in alle veiligheid mailen

- De 4 tijdsvirussen
- Leg een SCHIPOT doel vast
- Clean inbox e-mail met 5 D.
- Een betekenisvol subject
- e-mail charter
- Monochroom of Polychroom werken
- De impact van neurowetenschappen : mentale verzadiging !
- Prioriteit aan prioriteiten : Eisenhower matrix + methode Ivy Lee
- Auto-coaching met PEA

DOELEN

- Ontdekken en hands on testen van direct, snel en makkelijk toepasbare tools met een directe return on investment.
- Een persoonlijke organisatie ontwikkelen van de inbox die de persoon helpt om een mentaal evenwicht te (her)vinden en de stress te reduceren.
- Het efficiënt leren beheren van je inbox.
- Interpersoonlijke communicatie verbeteren, zijn limieten stellen.
- Prioriteiten stellen en efficiënter werken.

METHODOLOGIE

- Ludo-pedagogische dynamiek.
- Ontdekken, experimenteren, delen en het zich eigen maken van tools en concepten

WIN ELKE WEEK 90' : WELLBEING AT WORK

MODALITEITEN

Doelgroep : Medewerkers, kaderpersoneel, managers die voor zichzelf, hun collega's of medewerkers de persoonlijke organisatie willen versterken. Elke professional die zijn/haar tijdsbeheer, prioriteiten en work-life balance wil verbeteren.

Nuttige basiskennis : Geen specifieke vereisten

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur : 1 dag

FSMA punten : Voor deze opleiding worden geen FSMA-punten toegekend

INHOUD

Deel 1 :

- De 4 tijdsvirussen
- Leg een SCHIPOT doel vast
- Clean inbox e-mail met 5 D.
- Een betekenisvol subject
- e-mail charter
- Monochroom of Polychroom werken
- De impact van neurowetenschappen : mentale verzadiging !
- Clean-Desk werken
- Cycli sluiten

Deel 2 :

- Prioriteit aan prioriteiten : Eisenhower matrix + methode Ivy Lee
- De 4 levensposities van Éric Berne
- De 3 pijlers
- Beheer je apen.
- De pyramide van Maslow
- Auto-coaching met PEA

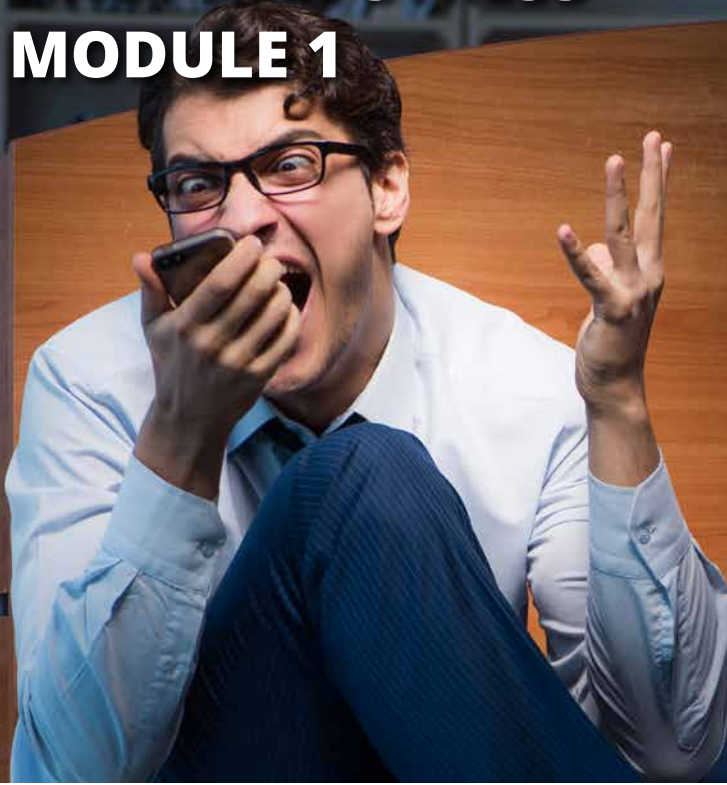
DOELEN

- Ontdekken en hands on testen van direct, snel en makkelijk toepasbare tools en methodes met een directe return on investment.
- Een persoonlijke organisatie ontwikkelen die de persoon helpt om een duurzaam evenwicht te (her)vinden.
- De interpersoonlijke communicatie verbeteren en leren grenzen stellen.
- De inbox efficiënt beheren.
- Zijn prioriteiten vastleggen en zijn werk organiseren naar die prioriteiten.

METHODOLOGIE

- Ludo-pedagogische dynamiek.
- Ontdekken, experimenteren, delen en het zich eigen maken van tools en concepten

HALT AAN STRESS MODULE 1



MODALITEITEN

Doelgroep : Alle medewerkers van het makelaarskantoor.

Nuttige basiskennis : Geen specifieke vereisten

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur : De sessie duurt 3 uur

FSMA punten : Voor deze opleiding worden geen FSMA-punten toegekend

INHOUD

Blijf stress de baas

- Wat weet je over stress ?
- Wat is stress ?
- Wat zijn de signalen van stress ?
- Voorstellen van een specifieke benadering om met stress om te gaan
- Energievreters en energiegevers

DOELEN

- Het mechanisme van stress begrijpen
- De eerste signalen van negatieve stress detecteren
- Inzicht in jouw persoonlijke energiegevers

METHODOLOGIE

Actieve, interactieve en ludieke sessie

HALT AAN STRESS

MODULE 2

MODALITEITEN

Doelgroep : Alle medewerkers van het makelaarskantoor.

Nuttige basiskennis : De deelnemers hebben reeds module 1 «Blijf stress de baas» gevolgd.

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur : De sessie duurt 3 uur

FSMA punten : Voor deze opleiding worden geen FSMA-punten toegekend

INHOUD

Naar meer veerkracht !

- Strategieën om stress te verminderen
- Wat werkt voor jou?
- To do : hoe kun je jouw to do's beter beheren?
- To be : jouw persoonlijke bronnen van veerkracht
- Naar een evenwicht tussen 'to do' en 'to be'

DOELEN

- Een waaier aan strategieën ontwikkelen om veerkrachtiger te worden.
- Een evenwicht terugvinden tussen 'to do' en 'to be'.

METHODOLOGIE

Actieve, interactieve en ludieke sessie

ASSERTIVITEIT OP HET WERK DE SLEUTEL OM BETER TE PRESTEREN

MODALITEITEN

Doelgroep : Alle medewerkers die assertiviteit als sleutel willen gebruiken om beter te communiceren met verschillende gesprekspartners.

Nuttige basiskennis : Geen bijzondere voorwaarde

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur : 1 dag

FSMA punten : Voor deze opleiding worden geen FSMA-punten toegekend

INHOUD

- Het verschil tussen andere communicatiestijlen en assertiviteit analyseren
- Opkomen voor jezelf met respect voor anderen door het gebruik van de 'ik'-boodschap
- Een assertief verzoek doen
- Gepast 'neen' zeggen
- Moeilijke boodschappen overbrengen

DOELEN

- Begrijpen wat een assertieve houding precies betekent
- De doeltreffendheid van uw communicatie optimaliseren, vooral in moeilijke omstandigheden.
- Grenzen stellen en op een positieve manier uw mening overbrengen..

METHODOLOGIE

Actieve en interactieve opleiding.

Alle voorbeelden en cases sluiten aan bij uw dagelijkse professionele situaties.

BALANSLEZEN

MODALITEITEN

Doelgroep : Iedere persoon werkende in een makelaarskantoor en die in contact is met klanten-bedrijven (cfr ad hoc producten).

Nuttige basiskennis : Geen bijzondere voorwaarde

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur : 2,5 niet-opeenvolgende dagen

FSMA punten : Voor deze opleiding worden geen FSMA-punten toegekend

INHOUD

- Inzicht in de structuur van de financiële verklaringen en de gebruikte terminologie : juridische basis van de financiële staten, overzicht van de jaarrekening, bijlagen en documenten, zoals het jaarverslag, het certificeringsverslag en de waarderingsregels
- De opleiding is in het Nederlands en de belangrijkste termen worden vertaald in het Frans en in het Engels
- De principes van een financiële analyse : de solvabiliteit, liquiditeit en het rendement
- De methoden van financiële analyse : horizontale, verticale, opmerkelijke waarden en ratio's
- Financiële diagnose : analyse van de financiële levensvatbaarheid van een klant met opmerkelijke waarden en ratio's

DOELEN

De deelnemers opleiden om :

- de financiële staten te leren lezen en interpreteren om een dialoog te kunnen voeren met een CEO / CFO
- de terminologie leren in verband met de financiële staten en documenten, zoals de controleverslagen ; dat in het Nederlands, Frans en Engels
- inzicht in de structuur van de financiële staten
- de financiële levensvatbaarheid van een klant bepalen

METHODOLOGIE

Praktische oefeningen :

- de deelnemers worden uitgenodigd om financiële staten te analyseren en een diagnose te stellen
- de resultaten worden besproken met alle deelnemers

Een rekenmachine per deelnemer

NIET ALLES TEGELIJK : BREINVRIENDELIJKER LEVEN EN WERKEN

MODALITEITEN

Doelgroep : Iedereen die zijn mentale veerkracht wil versterken.

Nuttige basiskennis : Geen bijzondere voorwaarde

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur : 1 dag

FSMA punten : Voor deze opleiding worden geen FSMA-punten toegekend

INHOUD

- Eerst beter begrijpen om dan aan te pakken: De wereld is veranderd, wij mensen niet. Hedendaagse tendensen en uitdagingen die de klassieke principes van tijdsbeheer en stressfysiologie moeten aanvullen. Introductie van de principes van aandachtsmanagement, de werking van ons brein (ons mentaal kapitaal), energiebeheer en flow, van werk-privé balans naar integratie, de waan van de dag en de "born to run" problematiek, de (afwezigheid) van structuur in de omgeving, het probleem van keuzestress en FOMO (fear of missing out), het principe van beslissingsmoeheid.
- Slimmer werken met ons mentaal kapitaal: hoe waakzaam zijn wanneer flexibel werken mogelijk kan overslaan in niet productief en energievretend multitasken; Focus is de sleutel! Focus als voorwaarde voor productiviteit, absorptie, flow en werkplezier. Concrete aanpak om focus te kiezen, te bewaken, te behouden, te trainen en te verzorgen.
- Het managen van de omgeving: hoe in de afwezigheid van structuren (vb. landschapsbureaus, smartphones) omgaan met en onszelf beschermen tegen overbelasting van prikkels vanuit de omgeving. Hoe terug zelf structuur brengen in de uren van de dag waarin alles meer en meer vermengd geraakt met mekaar en in mekaar overvloedt.
- Mentaal verwerken: een aanhoudende toestroom aan input moet ook (diepgaand) verwerkt geraken en opgeslagen geraken in ons geheugen. Daarnaast is mentaal kunnen "loslaten" even belangrijk. De seizoenen als metafoor voor de werking van ons brein; focus afwisselen met noodzakelijke verwerkingstijd en tijd om mentaal echt tot rust te komen; naast maatregelen "na" de uren gaan we na hoe dit ook te integreren tijdens de werkuren.

- Werkplezier en flow: blijvend verbinden met jouw inspiratiebron, keuzes maken vanuit de essentie. Energie halen uit je werk, tijdens de werkuren.
- Het dichten van de kloof tussen weten en doen : Ik weet het wel, waarom doe ik het dan niet ? Komen tot concrete actiepunten.

DOELEN

Op het einde van deze 1-daagse workshop

- hebben deelnemers inzicht in de hedendaagse tendensen en uitdagingen mbt onze mentale veerkracht en de neurobiologie van ons brein.
- hebben deelnemers inzicht in de basisprincipes en de neurobiologie van aandachts- en energie-management, van mentale verwerking en recuperatie, van beslissingsmoeheid
- hebben deelnemers evidence-based technieken om breinvriendelijker te leven en te werken om op die manier mentale overbelasting tegen te gaan; om zo ook een proactieve impact te hebben op hun eigen productiviteit maar ook dat van collega's, alsook op hun werkplezier en hun algemeen welzijn

METHODOLOGIE

Deze training zal een combinatie zijn van thema's en technieken aangereikt door de trainer, persoonlijke reflectie, begeleide oefeningen, brainstorming en groepsdiscussies, toepassingsmomenten op de eigen werksituatie.

DE KRACHT VAN VEERKRACHT



INHOUD

« Als burn-out aan de ene kant van de veerkrachtschaal staat, dan staat aan de andere kant de belofte van bevlogenheid. »

Je brengt heel wat uren door op je werk, je werk bepaalt dan ook een groot deel van je leven. De grote uitdaging vandaag de dag is om, gegeven de grote werkdruk, hoge verwachtingen en scherpe doelstellingen, allerlei snelle, opeenvolgende veranderingen en herstructureeringen, ... toch productief, geëngageerd, veerkrachtig en met energie aan het werk te zijn en vooral ook te blijven op langere termijn.

Maar ook vanuit het perspectief van de organisatie zijn veerkracht en bevlogenheid belangrijke factoren. Organisaties bestaan namelijk uit een kern van mensen met daar omheen een bedrijfseconomisch kader. Met hun veerkracht en bevlogenheid zijn medewerkers dus niet alleen een belangrijke maar ook een noodzakelijke drijvende kracht achter (de groei van) organisaties. Steeds meer onderzoek wijst uit dat bevlogenheid als het ware een 'antigif' is tegen burn-out. Zoals boven reeds vermeld toont onderzoek namelijk aan dat medewerkers die goed in hun vel zitten en bevlogen aan het werk zijn, zorgen voor o.a. hogere productiviteit, betere dienstverlening, duurzame inzetbaarheid, meer initiatief, lager verzuim, grotere bedrijfsbinding, ...

In een eerste deel wordt stilgestaan bij de begrippen veerkracht en bevlogenheid. We situeren dit in het bredere kader « welbevinden op het werk ».

We kijken hoe men kan ingrijpen op de eigen manier van denken, handelen, en lichamelijk/emotioneel reageren en de interactie daartussen en de omgeving, hetgeen de basis is om in een veerkracht- en bevlogenheidsbevorderende spiraal terecht te komen. We vertalen dit naar praktische oefeningen.

- De balans opmaken
- Oplossingsgericht werken vanuit je cirkel van invloed.
- Mentale veerkracht
- « Waarom doen we wat we doen? »
- Ken je eigen valkuilen.
- Back to basics.
- Het dichteren van de kloof tussen weten en doen : Persoonlijk actieplan

MODALITEITEN

Doelgroep : Iedereen die wil werken aan zijn veerkracht en bevlogenheid.

Nuttige basiskennis : Geen bijzondere voorwaarde

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur : 2-daagse training met 1 à 2 weken tussen

FSMA punten : Voor deze opleiding worden geen FSMA-punten toegekend

DOELEN

Deze training zal zich richten op wat men als individuele medewerker hierrond kan doen door

- inzicht te verweren in wat begrippen als veerkracht en bevlogenheid nu eigenlijk betekenen en via welke factoren en technieken je dit proactief zelf mee kan bevorderen
- het belang en de noodzaak te (h)erkennen om hiermee aan de slag te gaan voor zichzelf, alsook voor de organisatie waardoor men ook een positief rolmodel kan zijn naar collega's, medewerkers
- via evidence-based technieken, die vertaald worden in praktische interventies, de eigen veerkracht en bevlogenheid te bevorderen waarbij een totaalbenadering wordt nagestreefd en de verschillende aspecten van veerkracht en bevlogenheid (gedragmatig, mentaal, lichamelijk/emotioneel, de interactie en de context) vervat zitten.

METHODOLOGIE

Deze training zal een combinatie zijn van thema's en technieken aangereikt door de trainer, persoonlijke reflectie, begeleide oefeningen, brainstorming en groepsdiscussies waarin de technieken toegepast worden op persoonlijk ingebrachte situaties.

Er wordt een totaalbenadering nagestreefd waarin de belangrijke pijlers van menselijk functioneren (gedragmatig, mentaal, lichamelijk/emotioneel, de interactie en de context) vervat zitten. Deelnemers kunnen vervolgens (in functie van hun persoonlijke leerwens) zelf selecteren waar voor hen de aandachtspunten liggen die resulteren in een gepersonaliseerd plan van aanpak (transfer). Door een periode van enkele weken tussen de 2 trainingdagen in te lassen wordt het persoonlijk engagement aangesproken en wordt de transfer naar de praktijk ook vergroot.

A man with glasses and a white shirt is standing in a meeting room, gesturing with his hands as if presenting. Behind him is a whiteboard with several charts and graphs. In the foreground, the back of a person's head and shoulders is visible, looking towards the presenter. The entire image has a warm, orange-toned overlay.

INFORMATICA

DE VERGETEN FUNCTIES VAN OUTLOOK OM JE LEVEN TE VEREENVOUDIGEN



MODALITEITEN

Doelgroep :

- Medewerkers, kaderpersoneel, managers die voor zichzelf, hun collega's of medewerkers de organisatie van hun inbox willen verbeteren.
- Elke professional die zijn/haar organisatie van Outlook wil verbeteren.

Nuttige basiskennis : Geen bijzondere voorwaarde

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur : 1/2 dag

FSMA punten : Voor deze opleiding worden geen FSMA-punten toegekend

INHOUD

- Functionaliteiten die verbonden zijn aan 5D.
- Een mail veranderen in taak of meeting.
- Koppelingen om snelle acties te automatiseren.
- Search files
- De kleur veranderen van binnenkomende berichten
- Quick steps
- Startpagina : kalender – taken – berichten - ...
- Conversation management
- Full text search

DOELEN

- Ontdekken en hands on testen van direct, snel en makkelijk toepasbare functionaliteiten met een directe return on investment.
- Een persoonlijke organisatie ontwikkelen van de inbox die de persoon helpt om een mentaal evenwicht te (her)vinden.

METHODOLOGIE

Ludo-pedagogische dynamiek.

Ontdekken, experimenteren, delen en het zich eigen maken van tools en concepten

EXCEL – TABELLEN ONTWERPEN NIVEAU 1

MODALITEITEN

Doelgroep : Iedereen die Excel-tabellen wil aanmaken

Nuttige basiskennis : Elementaire kennis van Windows

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur : 2 dagen

FSMA punten : Voor deze opleiding worden geen FSMA-punten toegekend

INHOUD

- Kennismaking met de nieuwe interface.
- Tabel analyseren en ontwerpen.
- Formules ontwerpen en gebruiken (invoeren van formules, eenvoudige functies, relatieve/absolute adressering, reeksen, incrementaties, kopiëren en verplaatsen).
- Bestanden beheren (opslaan in verschillende indelingen, management accounting, versturen, delen, openen).
- Vormgeving van een tabel (stijl, uitlijning, indelingen van getallen, randen, motieven, automatische indelingen, voorwaardelijke opmaak).
- Voorbereiden tot afdruk (verschillende weergaves, aangepaste kop-/voetteksten, afdrukweergave, afdrukken).
- Gebruik van data en uren optimaliseren (formules, functies en indelingen).
- Bladen en werkmappen beheren (benoemen, verplaatsten, kopiëren, verwijderen, werkgroep selecteren, naar de achtergrond verplaatsen).
- Werken met multi-bladbestanden (3D-formules).

DOELEN

Tabellen met eenvoudige rekenformules aanmaken, vormgeving bepalen en afdrukken

- Zich een werkfilosofie in een werkblad eigen maken
- Tabellen met eenvoudige rekenformules aanmaken, vormgeving bepalen en afdrukken
- De omgeving en de werkmappen kunnen bewerken
- Eenvoudige tekst of formule in een cel kunnen voeren
- Basisfuncties gebruiken om cellen en getallen op te maken

METHODOLOGIE

Onze acties zijn een onderdeel van een continu verbeteringsproces dat de betrokkenheid en verantwoordelijkheid van elke speler bevordert. Concepten en concrete acties wisselen af om de overdracht van kennis op het terrein te ondersteunen en de prestaties op lange termijn te verankeren. Dankzij het evaluatieproces kunnen aanpassingen worden gedaan om vooruitgang te boeken in de richting van de volgende stap.

Met deze afwisseling tussen « tonen » – « uitleggen » – « ervaren » wordt de autonomie van de deelnemer beoogd ten aanzien van de toepassing en de werkomgeving.

EXCEL – TABELLEN ONTWERPEN NIVEAU 2

MODALITEITEN

Doelgroep : Iedereen die zich verder in Excel wil bijscholen

Nuttige basiskennis : Gelijkwaardige kennis hebben als bij de onderdelen die worden besproken in de module « Tabellen ontwerpen – Niveau 1 ».

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur : 2 dagen

FSMA punten : Voor deze opleiding worden geen FSMA-punten toegekend

INHOUD

- Kennismaking met de voornaamste gevorderde functies (statistieken, voorwaardelijke formules, opzoekingen, ...).
- Werken met gegevens (halfautomatische gegevensinvoer, bibliotheek, onderling verband, audit van formules).
- Lange documenten afdrukken (opfrissing lay-out, weergave-invoegen en aanpassen van pagina-eindes, titels in lijnen/kolommen herhalen, bepalen van afdrukgebied).
- Objecten (verschillende types voorwerpen en gebruiksprincipe, verplaatsing, afmetingen herinstellen, opmaak).
- Grafieken (nieuwe stijlen, types, elementen, aanmaak, opmaak, grafieken beheren, selectie, afmetingen bepalen, verplaatsen/kopiëren).
- Gegevenslijsten en databases (externe gegevens importeren, structuur opmaken, beheer van gegevens, opzoeken, sorteren, filters, voorwaardelijke opmaak en prestatie-indicatoren, beheer van dubbele gegevens, gebruik van vervolgkeuzelijst om gegevensinvoer te controleren)

DOELEN

- Kennismaking met gevorderde functies.
- Lange documenten beheren en afdrukken.
- Vlot met objecten kunnen werken.
- Gegevens voorstellen met behulp van een geschikte grafiek.
- Databases aanmaken, gebruiken, beheren
- Lange berekeningsformules aanmaken met verschillende rekenkundige operatoren
- Tabellen met veel gegevens sorteren, filteren en afdrukken
- Een eenvoudige grafiek maken

METHODOLOGIE

Onze acties zijn een onderdeel van een continu verbeteringsproces dat de betrokkenheid en verantwoordelijkheid van elke speler bevordert. Concepten en concrete acties wisselen af om de overdracht van kennis op het terrein te ondersteunen en de prestaties op lange termijn te verankeren. Dankzij het evaluatieproces kunnen aanpassingen worden gedaan om vooruitgang te boeken in de richting van de volgende stap.

Met deze afwisseling tussen « tonen » – « uitleggen » – « ervaren » wordt de autonomie van de deelnemer beoogd ten aanzien van de toepassing en de werkomgeving.

EXCEL LIJSTEN AANMAKEN

MODALITEITEN

Doelgroep : Iedereen die moet werken met gegevenslijsten Excel

Nuttige basiskennis : Elementaire kennis van Windows

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur : 2 dagen

FSMA punten : Voor deze opleiding worden geen FSMA-punten toegekend

INHOUD

- Kennismaking met de nieuwe interface.
- Gegevenslijsten en databases (importeren van externe gegevens, opbouw van structuur, beheer van gegevens, opzoeking, sorteren, filters, voorwaardelijke opmaak en prestatie-indicatoren, beheer van dubbele gegevens, gebruik van vervolgkeuzelijst om gegevensinvoer te controleren).
- Bestanden beheren (registreren in verschillende indelingen, comptabiliteit voeren, versturen, delen, openen) .
- Vormgeving van een tabel (stijlen, uit, uitlijning, randen, motieven, automatische indelingen, voorwaardelijke opmaak).
- Voorbereiden tot het printen (verschillende weergavemogelijkheden, aangepaste kop-/voetteksten, afdrukvoorbeeld, afdrukken).
- Datum- en tekstfuncties gebruiken.
- Bladen beheren (benoemen, verplaatsen, kopiëren, verwijderen, werkgroep selecteren).

DOELEN

- Zich een werkfilosofie in een werkblad eigen maken in Excel.
- Gegevenslijsten aanmaken, vormgeving bepalen, gebruiken en afdrukken
- Een databasestructuur kunnen beheren, gegevens kunnen opzoeken, voorwaardelijke opmaak kunnen gebruiken
- Basisfuncties kunnen gebruiken om cellen en getallen op te maken
- Verschillende bladen in een werkmap kunnen bewerken

METHODOLOGIE

Onze acties zijn een onderdeel van een continu verbeteringsproces dat de betrokkenheid en verantwoordelijkheid van elke speler bevordert. Concepten en concrete acties wisselen af om de overdracht van kennis op het terrein te ondersteunen en de prestaties op lange termijn te verankeren. Dankzij het evaluatieproces kunnen aanpassingen worden gedaan om vooruitgang te boeken in de richting van de volgende stap.

Met deze afwisseling tussen « tonen » – « uitleggen » – « ervaren » wordt de autonomie van de deelnemer beoogd ten aanzien van de toepassing en de werkomgeving.

EXCEL RESULTATEN GEBRUIKEN

MODALITEITEN

Doelgroep : Iedereen die grote hoeveelheden informatie in Excel moet gebruiken

Nuttige basiskennis : Gelijkwaardige kennis hebben als bij de onderdelen die worden besproken in de module « Lijsten aanmaken » of « Tabellen ontwerpen – Niveau 2 »

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur : 1 dag

FSMA punten : Voor deze opleiding worden geen FSMA-punten toegekend

INHOUD

- Plannen (aanmaak, gebruik, wijziging, verwijdering).
- Gegevenslijsten en databases (valideringscriteria, subtotalen, raadplegingen en extracties, complexe query's).
- Draaitabellen (definitie, gebruik van wizard, toevoeging van gegevens, wijziging van lay-out en opmaak, bijwerking, wijziging van berekeningswijze van velden, hergroepering van elementen, verwijdering).
- Consolidaties (met of zonder koppelingen).

DOELEN

- Geavanceerde functies van databases gebruiken.
- Gegevensinvoer in een blad vergemakkelijken.
- Ingewikkelde draaitabellen maken en gebruiken.
- Gegevens afkomstig van verschillende bladen of werkmappen vergelijken en consolideren
- Gegevens met geavanceerde criteria kunnen ophalen
- Functies van een database gebruiken en een overzicht maken/aanpassen
- Draaitabellen maken en afwerken om werkbladgegevens te analyseren

METHODOLOGIE

Onze acties zijn een onderdeel van een continu verbeteringsproces dat de betrokkenheid en verantwoordelijkheid van elke speler bevordert. Concepten en concrete acties wisselen af om de overdracht van kennis op het terrein te ondersteunen en de prestaties op lange termijn te verankeren. Dankzij het evaluatieproces kunnen aanpassingen worden gedaan om vooruitgang te boeken in de richting van de volgende stap.

Met deze afwisseling tussen « tonen » – « uitleggen » – « ervaren » wordt de autonomie van de deelnemer beoogd ten aanzien van de toepassing en de werkomgeving.

POWERPOINT BEST PRACTICES



MODALITEITEN

Doelgroep : Iedereen die te maken krijgt met het maken van een visuele presentatie in PowerPoint

Nuttige basiskennis : Elementaire kennis van Windows

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur : 1 dag

FSMA punten : Voor deze opleiding worden geen FSMA-punten toegekend

INHOUD

- Kennismaking met de nieuwe interface (Office-knop / knop « Bestand », lint, tabbladen en opdrachtgroepen, liniaal, zoomschuifregelaar, mini-werkbalk).
- Een presentatie ontwerpen (Dia's maken, verschillende soorten schikking: tekst, tabellen, tekeningen, vormen, SmartArt, foto's ..., opmaak van objecten, dia's toevoegen, verwijderen, verplaatsen, vermenigvuldigen, overgang van dia's).
- Het algemeen uitzicht van presentaties wijzigen (dia modellen gebruiken, een sjabloon toewijzen voor een presentatie).
- De inhoud van dia's afdrukken (verschillende types van afdrukken).
- De presentatie beginnen.

DOELEN

- Een doeltreffende presentatie opmaken met gebruik van diamodelen en sjablonen
- Beelden, objecten, tabellen, grafieken, ... invoegen...
- Gemakkelijk in Powerpoint navigeren
- Een sjabloon op een presentatie toepassen, een vooraf ingestelde thema voor de presentatie kiezen
- Grafische objecten invoegen en opmaken

METHODOLOGIE

Onze acties zijn een onderdeel van een continu verbeteringsproces dat de betrokkenheid en verantwoordelijkheid van elke speler bevordert. Concepten en concrete acties wisselen af om de overdracht van kennis op het terrein te ondersteunen en de prestaties op lange termijn te verankeren. Dankzij het evaluatieproces kunnen aanpassingen worden gedaan om vooruitgang te boeken in de richting van de volgende stap.

Met deze afwisseling tussen « tonen » – « uitleggen » – « ervaren » wordt de autonomie van de deelnemer beoogd ten aanzien van de toepassing en de werkomgeving.

POWERPOINT GEVORDERDE PRESENTATIES



MODALITEITEN

Doelgroep : Iedereen die te maken krijgt met het maken van een visuele presentatie in PowerPoint

Nuttige basiskennis : Kennis die overeenkomt met wat we onder 'Best Practices' behandelen

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur : 1 dag

FSMA punten : Voor deze opleiding worden geen FSMA-punten toegekend

INHOUD

- De diamodelen aanpassen (lettertypen, inspringen, kleuren, logo's, kop- en voetteksten invoegen).
- Sjablonen controleren (een presentatie maken op basis van een diamodel, wijzigen en verwijderen).
- Grafische objecten beheren (smartArt, grafieken invoegen, vormen, foto's, geluiden, video'sn invoegen, andere grafische bestaande bestanden inbrengen, bepaalde objecten uit een andere presentatie of in een andere toepassing ophalen).
- De presentatie verbeteren (opmerkingen specificeren, animaties invoegen (tekst, objecten), link met Excel-bestanden, hyperlinks, definiëren van de parameters voor de diavoorstelling, presentatie om mee te nemen

DOELEN

- Diamodelen en sjablonen maken voor een presentatie.
- Een geanimeerde presentatie maken
- De functies van de diamodelen en sjablonen beheersen
- Animatie-effecten, tijdsinstellingen toepassen, activeren en uitschakelen
- Grafische objecten wijzigen en organiseren

METHODOLOGIE

Onze acties zijn een onderdeel van een continu verbeteringsproces dat de betrokkenheid en verantwoordelijkheid van elke speler bevordert. Concepten en concrete acties wisselen af om de overdracht van kennis op het terrein te ondersteunen en de prestaties op lange termijn te verankeren. Dankzij het evaluatieproces kunnen aanpassingen worden gedaan om vooruitgang te boeken in de richting van de volgende stap.

Met deze afwisseling tussen « tonen » – « uitleggen » – « ervaren » wordt de autonomie van de deelnemer beoogd ten aanzien van de toepassing en de werkomgeving.

WORD BEST PRACTICES

MODALITEITEN

Doelgroep : Iedereen die Word-documenten wil maken

Nuttige basiskennis : Elementaire kennis van Windows

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur : 2 dagen

FSMA punten : Voor deze opleiding worden geen FSMA-punten toegekend

INHOUD

- Kennismaking met de nieuwe interface (Office-knop /knop 'Bestand', lint, tabbladen en opdracht-groepen, liniaal, zoomschuifregelaar, mini-werkbalk).
- Opmaak van het document (opmaak lettertype en alinea's, inspringen en afstand, uitlijnen, marges, tabs aanpassen, verzendlijsten).
- Manieren om te corrigeren (corrigeren terwijl je typt, automatische spelling- en grammaticacontrole, synoniemenlijst)
- Bewerken (zoeken, vervangen).
- Beheren en afdrukken van een document (opslaan, openen, gebruikmaken van sjablonen, afdrukken van een document).
- Geavanceerde pagina-indeling (pagina-instelling, nummeren van pagina's, afdrukstand, marges).
- Meerdere vensters (kopiëren/plakken van één document naar een ander).
- Tekst in een tabel gieten (tabel invoegen, lijnen, kolommen en cellen invoegen en verwijderen, cellen opmaken, randen, cellen samenvoegen en splitsen, splitsen van een tabel, sorteren in een tabel, conversie van tabel naar tekst en omgekeerd, tabel tekenen, automatisch aanpassen).

DOELEN

- Een werkfilosofie in Word hebben
- Een eenvoudig document opstellen, opmaken en afdrukken
- Tekst in tabellen gieten en vormgeven
- Een eenvoudig document opstellen, opmaken en afdrukken
- Tekens en alinea's opmaken
- Een tabel invoegen en de structuur aanpassen

METHODOLOGIE

Onze acties zijn een onderdeel van een continu verbeteringsproces dat de betrokkenheid en verantwoordelijkheid van elke speler bevordert. Concepten en concrete acties wisselen af om de overdracht van kennis op het terrein te ondersteunen en de prestaties op lange termijn te verankeren. Dankzij het evaluatieproces kunnen aanpassingen worden gedaan om vooruitgang te boeken in de richting van de volgende stap.

Met deze afwisseling tussen « tonen » – « uitleggen » – « ervaren » wordt de autonomie van de deelnemer beoogd ten aanzien van de toepassing en de werkomgeving.

WORD TAKEN OPTIMALISATIE

MODALITEITEN

Doelgroep : Iedereen die lange, complexe en gestructureerde Word-documenten moet maken

Nuttige basiskennis : Kennis van Word die overeenkomt met wat we onder 'Best Practices' behandelen

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur : 2 dagen

FSMA punten : Voor deze opleiding worden geen FSMA-punten toegekend

INHOUD

- Automatisatie met sjablonen (toepassen van standaardjablonen, wijzigen van een standaardjabloon, zelf aanmaken van een sjabloon, formuliermodellen).
- Automatisatie met stijlen (toepassen van stijlen, thema's, wijzigen, aanmaken, overzichtsmodus en documentweergave, niveaus van titels, inhoudsopgave, beheer stijlen, stijl koppelen aan een sjabloon).
- Snelonderdelen - Quick Parts (aanmaken, personaliseren, autocorrectie en vertaling).
- Overzicht (werkvenster, aanmaken met standaardstijlen, niveaus, nummering personaliseren).
- Lange documenten (sectie-einden, kop- en voettekst, voetnoten en eindnoten, bronvermelding, bijschriften, index).
- Automatische inhoudsopgave en index (aanmaken met standaardstijlen, personaliseren, aanpassen, hyperlink).
- Ontwerp en gebruik van formulieren (invulvelden, keuzelijsten, selectievakjes, document beveiligen ...).
- Controleren (opmerkingen, wijzigingen bijhouden, markeringen, accepteren/negeren, vergelijken/combineren)

DOELEN

- Zijn werk leren automatiseren
- Lange, complexe en gestructureerde documenten maken en bewerken
- Documenten reviseren
- Stijlen in een document maken, aanpassen en toepassen
- Verwijzigingen in een lang document invoegen
- Een inhoudsopgave opmaken of aanpassen, de instellingen gebruiken
- Formulieren maken en aanpassen

METHODOLOGIE

Onze acties zijn een onderdeel van een continu verbeteringsproces dat de betrokkenheid en verantwoordelijkheid van elke speler bevordert. Concepten en concrete acties wisselen af om de overdracht van kennis op het terrein te ondersteunen en de prestaties op lange termijn te verankeren. Dankzij het evaluatieproces kunnen aanpassingen worden gedaan om vooruitgang te boeken in de richting van de volgende stap.

Met deze afwisseling tussen « tonen » – « uitleggen » – « ervaren » wordt de autonomie van de deelnemer beoogd ten aanzien van de toepassing en de werkomgeving.

WORD SAMENVOEGEN EN INVOEGEN

MODALITEITEN

Doelgroep : Iedereen die mailings in Word moet opmaken en versturen

Nuttige basiskennis : Kennis van Word die overeenkomt met wat we onder 'Best Practices' behandelen

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur : 1 dag

FSMA punten : Voor deze opleiding worden geen FSMA-punten toegekend

INHOUD

- Mailings (velden beschrijven, het voorbeeld-document bepalen en velden invoegen, velden vergelijken, zoekopdracht, etiketten maken, externe velden gebruiken, versturen van een mailing via Outlook).
- Invoegen en bewerken van objecten (SmartArt diagrammen, watermerken, paginakleur, tekstvak, afbeelding, gekoppeld object, ...).
- DTP-elementen (decoratieve initialen, tekst in kolommen, randen, tekstterugloop, ...).
- Conversie en doorsturen van een bestand (pdf).

DOELEN

- Een samenvoegbewerking gebruiken
- Gebruiken van opmaaktools.
- Tekenfuncties gebruiken en objecten uit andere applicaties invoegen
- Afdruk samenvoegen gebruiken en aanpassen
- Een tekst met afbeeldingen illustreren
- Sectie-einden invoegen, verwijderen en wijzigen

METHODOLOGIE

Onze acties zijn een onderdeel van een continu verbeteringsproces dat de betrokkenheid en verantwoordelijkheid van elke speler bevordert. Concepten en concrete acties wisselen af om de overdracht van kennis op het terrein te ondersteunen en de prestaties op lange termijn te verankeren. Dankzij het evaluatieproces kunnen aanpassingen worden gedaan om vooruitgang te boeken in de richting van de volgende stap.

Met deze afwisseling tussen « tonen » – « uitleggen » – « ervaren » wordt de autonomie van de deelnemer beoogd ten aanzien van de toepassing en de werkomgeving.

ACCESS EEN DATABASE ONTWERPEN NIVEAU 1

MODALITEITEN

Doelgroep : Iedereen die een database moet ontwerpen

Nuttige basiskennis : Elementaire kennis van Windows

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur : 3 dagen

FSMA punten : Voor deze opleiding worden geen FSMA-punten toegekend

INHOUD

- Kennismaking met de begrippen van een relationele database (begrippen als tabellen - velden - records - primaire sleutel, soorten relaties (1 op n - 1 op 1), referentiële integriteit).
- Externe gegevens beheren (gegevens importeren, gegevens linken aan externe bronnen) .
- Kennismaking met de basisbegrippen (tabellen, velden, records, primaire sleutel, relatie maken, soorten relaties).
- Een tabel opbouwen (velden aanmaken, invoegen, types gegevens, eigenschappen van velden, index, sleutel, keuzelijsten, aanmaak en gebruik van filters, relatie maken).
- Tabellen bewerken (tabellen kopiëren, gegevens importeren, exporteren).
- Selectiequery's aanmaken en gebruiken (eenvoudige query's opstellen op basis van de tabellen, uitdrukkingen in de criteria, rekenvelden, query's met parameters, snelkoppelingen, formules, hergroepering).
- Actiequery's aanmaken en gebruiken (verwijderquery, tabelmaakquery, toevoegquery, bijwerkquery).
- Kruistabelquery's aanmaken en gebruiken.

DOELEN

- Met een beheerssysteem voor een relationele database kunnen werken (Relational Database Management Systeem- RDMS).
- Tabellen opmaken en relaties leggen om tot een relationele database te komen.
- Een database in Access raadplegen.
- De beginselen van een goed databaseontwerp begrijpen en kennen.
- Tabellen maken, tabelrelaties maken om een relationele database te bouwen.
- Gegevens zoeken met behulp van query's.

METHODOLOGIE

Onze acties zijn een onderdeel van een continu verbeteringsproces dat de betrokkenheid en verantwoordelijkheid van elke speler bevordert. Concepten en concrete acties wisselen af om de overdracht van kennis op het terrein te ondersteunen en de prestaties op lange termijn te verankeren. Dankzij het evaluatieproces kunnen aanpassingen worden gedaan om vooruitgang te boeken in de richting van de volgende stap.

Met deze afwisseling tussen « tonen » - « uitleggen » - « ervaren » wordt de autonomie van de deelnemer beoogd ten aanzien van de toepassing en de werkomgeving.

ACCESS EEN DATABASE ONTWERPEN NIVEAU 2

MODALITEITEN

Doelgroep : Iedereen die een database moet ontwerpen

Nuttige basiskennis : Gelijkwaardige kennis hebben als bij de onderdelen die worden besproken in de module « een database ontwerpen – Niveau 1 »

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur : 2 dagen

FSMA punten : Voor deze opleiding worden geen FSMA-punten toegekend

INHOUD

- Een eenvoudig formulier aanmaken op basis van een tabel (etiket, tekstveld, lijstveld, lijst Aanpasbaar, optiegroep en optieknop, aankruisvakje, tab).
- De eigenschappen van een formulier en controles bepalen.
- Een formulier aanmaken vanuit verschillende tabellen en/of query's.
- Formules en synthesefuncties toevoegen in een formulier.
- Een subformulier invoegen (controle subformulier, gegevens invoeren in een formulier dat een subformulier bevat).
- Rapporten opmaken op basis van een tabel (eigenschappen van rapporten, berekeningen maken, synthesefuncties invoegen (som, gemiddelde, rekening), overzichtswaergave voor afdrucken, verschillende secties, gegevens sorteren en hergroeperen).
- Gegroepeerde rapporten of overzichtsrapporten uit een of meerdere tabellen en/of query's maken
- Formules en synthesefuncties toevoegen in rapporten.
- Subrapporten invoegen.

DOELEN

- Gemakkelijker gegevens invoeren met behulp van formulieren.
- Samenvattingen weergeven vanuit verschillende tabellen en/of query's.
- Gegevens afdrucken in de vorm van een rapport.
- Synthese rapporten opmaken.
- Gegevens eenvoudiger maken met behulp van formulieren
- Gegevens afdrucken met behulp van rapporten
- Overzichtsrapporten uit meerdere tabellen of query's kunnen maken

METHODOLOGIE

Onze acties zijn een onderdeel van een continu verbeteringsproces dat de betrokkenheid en verantwoordelijkheid van elke speler bevordert. Concepten en concrete acties wisselen af om de overdracht van kennis op het terrein te ondersteunen en de prestaties op lange termijn te verankeren. Dankzij het evaluatieproces kunnen aanpassingen worden gedaan om vooruitgang te boeken in de richting van de volgende stap.

Met deze afwisseling tussen « tonen » – « uitleggen » – « ervaren » wordt de autonomie van de deelnemer beoogd ten aanzien van de toepassing en de werkomgeving.



MODALITEITEN

Doelgroep : Iedereen die een bestaande database moet gebruiken

Nuttige basiskennis : Elementaire kennis van Windows

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur : 2 dagen

FSMA punten : Voor deze opleiding worden geen FSMA-punten toegekend

INHOUD

- Kennismaking met de basisbegrippen (tabellen, velden, records, primaire sleutel).
- Een tabel gebruiken (records toevoegen, verwijderen, verplaatsen, gegevens sorteren, filteren, opzoeken).
- Selectiequery's aanmaken (eenvoudige query's aanmaken op basis van tabellen, uitdrukkingen in criteria, rekenvelden, query's met parameters, snelkoppelingen, formules, hergroepering).
- Actiequery's aanmaken en gebruiken (verwijderquery, tabelmaakquery, toevoegquery, bijwerkquery).
- Kruistabelquery's aanmaken en gebruiken.

DOELEN

- Een bestaande database gebruiken.
- Gegevens in tabellen sorteren, filteren en opzoeken.
- Een database in Access raadplegen.
- Access kunnen bewerken om een bestaande database te gebruiken.
- Gegevens in bestaande tabellen sorteren, filteren, zoeken.
- Gegevens zoeken met behulp van query's

METHODOLOGIE

Onze acties zijn een onderdeel van een continu verbeteringsproces dat de betrokkenheid en verantwoordelijkheid van elke speler bevordert. Concepten en concrete acties wisselen af om de overdracht van kennis op het terrein te ondersteunen en de prestaties op lange termijn te verankeren. Dankzij het evaluatieproces kunnen aanpassingen worden gedaan om vooruitgang te boeken in de richting van de volgende stap.

Met deze afwisseling tussen « tonen » – « uitleggen » – « ervaren » wordt de autonomie van de deelnemer beoogd ten aanzien van de toepassing en de werkomgeving.

OUTLOOK BEHEERSEN

MODALITEITEN

Doelgroep : Iedereen die te maken krijgt met Outlook

Nuttige basiskennis : Goede kennis van Windows

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur : 2 dagen

FSMA punten : Voor deze opleiding worden geen FSMA-punten toegekend

INHOUD

- Kennismaking met de basisfuncties van mailen (context, berichten opmaken, versturen, ontvangen, beantwoorden, verplaatsen, schrappen en afdrukken, adressen beheren)
- De bestanden (opnames, bijlagen, berichten, ordenen van mappen)
- De weergaves (sorteren, kolommen, groepen, filters, aangepaste weergaves)
- Automatische antwoorden (was Afwezigheids-assistent) (inschakelen / uitschakelen, aanbeveling, instellingen, automatische antwoorden verzenden)
- Machtigingen (verschillende types machtiging, machtiging geven over de mailbox aan een andere gebruiker, machtiging geven tot onderdelen van de mailbox, extra mailboxen openen en sluiten, bezorgingsopties, machtiging verwijderen)
- Regels (een regel definiëren in het Postvak IN, acties in verband met de regels, service-berichten, een regel aan- en uitzetten, een regel wijzigen / verwijderen)
- Kennismaking met de agenda (juiste weergave kiezen, afspraken, gebeurtenissen en jaarlijkse gebeurtenissen, groepsagenda, planning en beheer van vergaderingen)
- Contacten (maken, wijzigen, bewerken, organiseren, verwijderen)
- Taken (bepalen, maken, terugkeerpatroon, organiseren, wijzigen, verwijderen)

DOELEN

- Leren verzenden en ontvangen van mails
- De ontvangst van berichten automatiseren
- De agenda beheren
- De contacten/taken/notities beheren
- E-mailberichten met bijlagen kunnen verzenden/ontvangen en de berichtopties kunnen wijzigen.
- Een e-mailbericht of een uitnodiging voor een vergadering naar een distributielijst verzenden.
- Een automatisch (niet aanwezig) antwoord instellen naar personen binnen uw organisatie en buiten uw organisatie.

METHODOLOGIE

Onze acties zijn een onderdeel van een continu verbeteringsproces dat de betrokkenheid en verantwoordelijkheid van elke speler bevordert. Concepten en concrete acties wisselen af om de overdracht van kennis op het terrein te ondersteunen en de prestaties op lange termijn te verankeren. Dankzij het evaluatieproces kunnen aanpassingen worden gedaan om vooruitgang te boeken in de richting van de volgende stap.

Met deze afwisseling tussen « tonen » – « uitleggen » – « ervaren » wordt de autonomie van de deelnemer beoogd ten aanzien van de toepassing en de werkomgeving.

WERK OPTIMALISEREN MET OUTLOOK

MODALITEITEN

Doelgroep : Iedereen die Outlook efficiënter wil gebruiken

Nuttige basiskennis : Dagelijkse praktijk van Outlook

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur : 1 dag

FSMA punten : Voor deze opleiding worden geen FSMA-punten toegekend

INHOUD

- Opfrissing van de gebruiksadvisen voor de basisfuncties bij het mailen.
- Aanpassen van de weergaves (sorteren, kolommen, groepen, filters, aangepaste weergaves).
- Automatische antwoorden (was Afwezigheids-assistent) (aan- en uitzetten, aanbeveling, uitvoeringsregels, automatisch antwoord verzenden).
- Machtigingen (verschillende types machtiging, machtiging geven over de mailbox aan een andere gebruiker, machtiging geven tot onderdelen van de mailbox, extra mailboxen openen en sluiten, bezorgingsopties, machtiging verwijderen)
- Regels (een regel definiëren in het Postvak IN, acties in verband met de regels, service-berichten, een regel aan- en uitzetten, een regel wijzigen / verwijderen)
- Kennismaking met de agenda (juiste weergave kiezen, afspraken, gebeurtenissen en jaarlijkse gebeurtenissen, groepsagenda, planning en beheer van vergaderingen)
- Contacten (maken, wijzigen, bewerken, organiseren, verwijderen)
- Taken (bepalen, maken, terugkeerpatroon, organiseren, wijzigen, verwijderen)

DOELEN

- Leren om de mailbox doeltreffend te beheren.
- Ontvangst van berichten automatiseren.
- Het werk optimaliseren
- E-mailberichten met bijlagen kunnen verzenden/ontvangen en de berichtopties kunnen wijzigen.
- Een e-mailbericht of een uitnodiging voor een vergadering naar een distributielijst verzenden.
- Een automatisch (niet aanwezig) antwoord instellen naar personen binnen uw organisatie en buiten uw organisatie.

METHODOLOGIE

Onze acties zijn een onderdeel van een continu verbeteringsproces dat de betrokkenheid en verantwoordelijkheid van elke speler bevordert. Concepten en concrete acties wisselen af om de overdracht van kennis op het terrein te ondersteunen en de prestaties op lange termijn te verankeren. Dankzij het evaluatieproces kunnen aanpassingen worden gedaan om vooruitgang te boeken in de richting van de volgende stap.

Met deze afwisseling tussen « tonen » – « uitleggen » – « ervaren » wordt de autonomie van de deelnemer beoogd ten aanzien van de toepassing en de werkomgeving.

WINDOWS 10 UPDATE

MODALITEITEN

Doelgroep : Iedereen die te maken krijgt met een PC die werkt op Windows 10

Nuttige basiskennis : Minimale kennis van Windows 7

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur: 1 dag

FSMA punten : Voor deze opleiding worden geen FSMA-punten toegekend

INHOUD

- Interface (Aanmelden / Afmelden - Bureaublad / Start knop - Tegels beheren / Taakbalk - Actiecentrum - Zoeken - Schermopnamen - Beeldscherminstellingen - Virtual Desktop - Werken met Apps - Windows Store)
- Hulpprogramma's (Werken met Verkenner - Taakbeheer - Microsoft Edge - Printers beheren - Plak notities - Microsoft Ink - Toetscombinaties - PC/Tablet)
- Instellingen (Apparaatbeheer - Apps en programma's beheren - Windows bijwerken - Energiebeheer en slaapstand.- Netwerken beheren - Functie Delen - Probleemoplossing en reparaties)
- Veiligheid (Een sessie openen en sluiten)

DOELEN

- De nieuwe ontwikkelingen van Windows 10 ontdekken
- Zijn werkomgeving aanpassen en personaliseren
- De nieuwe functies van hulpprogramma's gebruiken
- De instellingen in Windows beheren
- De werkomgeving aanpassen en personaliseren
- De nieuwe hulpprogramma's gebruiken
- De instellingen in Windows beheren

METHODOLOGIE

Onze acties zijn een onderdeel van een continu verbeteringsproces dat de betrokkenheid en verantwoordelijkheid van elke speler bevordert. Concepten en concrete acties wisselen af om de overdracht van kennis op het terrein te ondersteunen en de prestaties op lange termijn te verankeren. Dankzij het evaluatieproces kunnen aanpassingen worden gedaan om vooruitgang te boeken in de richting van de volgende stap.

Met deze afwisseling tussen « tonen » - « uitleggen » - « ervaren » wordt de autonomie van de deelnemer beoogd ten aanzien van de toepassing en de werkomgeving.



SAMENWERKINGSTOOLS OFFICE 365

INHOUD

- Gemeenschappelijk deel (Menu Bestand, lint - personaliseren, werkbalk "snelle toegang", statusbalk - personaliseren, screenshot, Smart Art, afdrukvoorbeeld, bestanden omzetten naar PDF)
- Teams (de applicatie openen - de applicatie ontdekken, structuur van een team, een team creëren en leden toevoegen, kanalen en tabbladen creëren, Wikipagina's creëren en gebruiken, een openbaar team zoeken en erbij aansluiten, teams beheren, de leden van een team beheren, de kanalen van een team beheren, de zoekbalk voor opdrachten gebruiken, een openbaar of privébericht versturen, een bericht raadplegen en beantwoorden, berichten beheren, de activiteitsfeed raadplegen, een team- of privémeeting plannen en eraan deelnemen, een team- of privémeeting opstarten, de bestanden van een team toevoegen en beheren)
- Forms (enquêtes, formulieren en polls maken, een vraag toevoegen, kiezen uit keuzemogelijkheden, tekst, beoordelingen of data, secties toevoegen/beheren, de resultaten visualiseren)
- OneNote (algemene presentatie, notitieblok maken, invoeren in de notitiepagina, secties in de notitieblokken maken en beheren, de pagina's van een sectie creëren en beheren, notitie-indicatoren gebruiken, een tabblad invoegen, een afbeelding invoegen, een bestand invoegen, gelijktijdig een notitieblok bewerken, de auteurs van één zelfde notitieblok weergeven, de versies van een pagina weergeven, de link van een pagina versturen, een enquête maken met Forms)
- OneDrive (OneDrive openen, bestanden beheren in OneDrive, de bestandslijst organiseren, bestanden of een dossier verplaatsen/kopiëren, een bestand opslaan in OneDrive vanaf een Office-applicatie, bestanden synchroniseren, bestanden delen op OneDrive, een bestand/dossier delen of een link creëren (Persoonlijke OneDrive opslag))

MODALITEITEN

Doelgroep : Iedereen die te maken krijgt met een PC die werkt op Windows 10

Nuttige basiskennis : Minimale kennis van Windows 7

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur : 1 dag

FSMA punten : Voor deze opleiding worden geen FSMA-punten toegekend

DOELEN

- Teams optimaal gebruiken
- Snel enquêtes, formulieren en polls maken
- Efficiënter leren noteren op de computer
- Informatie ordenen en notities structureren
- Notities delen en samenwerken
- De opslagservice in de Microsoft Cloud leren gebruiken
- Documenten online creëren, opslaan en delen
- In teams werken via Teams
- Snel enquêtes, formulieren en polls maken met Forms
- De informatie ordenen, notities structureren en delen via OneNote
- Documenten creëren, opslaan, delen in de OneDrive Cloud

METHODOLOGIE

Onze acties zijn een onderdeel van een continu verbeteringsproces dat de betrokkenheid en verantwoordelijkheid van elke speler bevordert. Concepten en concrete acties wisselen af om de overdracht van kennis op het terrein te ondersteunen en de prestaties op lange termijn te verankeren. Dankzij het evaluatieproces kunnen aanpassingen worden gedaan om vooruitgang te boeken in de richting van de volgende stap.

Met deze afwisseling tussen « tonen » - « uitleggen » - « ervaren » wordt de autonomie van de deelnemer beoogd ten aanzien van de toepassing en de werkomgeving.

EFFICIËNT WERKEN MET OFFICE 365



Microsoft Word



Microsoft Excel



MODALITEITEN

Doelgroep : Iedereen die wil leren hoe je de cloudomgeving Office 365 kan gebruiken als een volwaardig samenwerkingsplatform

Nuttige basiskennis : Elementaire kennis van Windows. Basiskennis Ms Office

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur : 1 dag

FSMA punten : Voor deze opleiding worden geen FSMA-punten toegekend

INHOUD

- Inleiding tot Office 365 (overzicht van de verschillende onderdelen van Office 365, meerwaarde van Office 365, inleiding tot het Office Online portaal, kennismaking met de interface, ophalen van Office Online sjablonen en thema's)
- Overzicht van de Web Apps (document- en sjabloonbeheer in Word, Excel, Powerpoint en OneNote, synchronisatie en lokaliseren van documenten, verschillen tussen Office Web App, Office 365 en Office on Demand, samenwerken aan documenten via Co-Authoring Office en Office Web App)
- Communicatietools (inleiding tot Outlook Web App, inleiding tot de mailbox, beheer van kalenders en teamplanningen, contactbeheer, beheer van notities gedeeld via OneNote, instant messaging en webconferenties via Skype Enterprise en Teams)

DOELEN

- Kennismaking met online kantoorsoftware via Office 365
- Zich aanmelden via verschillende tools
- Samenwerken via de Web Apps Excel, Word en Powerpoint
- Overall toegang verkrijgen tot de Outlook mailbox
- Notities makkelijk terugvinden met OneNote
- Een overzicht verkregen hebben van de onderdelen van Office 365 en de meerwaarde ervan
- De nieuwe applicaties kunnen gebruiken (Word – Excel – Powerpoint)
- Communicatietools van Office 365 gemakkelijk kunnen gebruiken

METHODOLOGIE

Onze acties zijn een onderdeel van een continu verbeteringsproces dat de betrokkenheid en verantwoordelijkheid van elke speler bevordert. Concepten en concrete acties wisselen af om de overdracht van kennis op het terrein te ondersteunen en de prestaties op lange termijn te verankeren. Dankzij het evaluatieproces kunnen aanpassingen worden gedaan om vooruitgang te boeken in de richting van de volgende stap.

Met deze afwisseling tussen « tonen » – « uitleggen » – « ervaren » wordt de autonomie van de deelnemer beoogd ten aanzien van de toepassing en de werkomgeving.

A man with glasses and a white shirt is standing in a meeting room, gesturing with his hands as if presenting. He is in front of a whiteboard with several charts and graphs. The room is filled with people, some of whom are looking at a tablet or laptop in the foreground. The entire image has a warm, orange-toned overlay.

TALEN

DOELGERICHT TELEFONEREN VOOR MAKELAARS NEDERLANDS, ENGELS, FRANS OF DUIJS



MODALITEITEN

Doelgroep : Voor iedereen die over een goede basiskennis van de doeltaal beschikt en op een doelgerichte manier wil telefoneren.

Nuttige basiskennis : Niveau = minimum 2/5 ALTE - B1

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur : 4 sessies van 3 uur per week

FSMA punten : Voor deze opleiding worden geen FSMA-punten toegekend

INHOUD

Tijdens de opleiding wordt er gewerkt rond de volgende specifieke telefoonvaardigheden:

- een cliënt telefonisch onthalen (doorverbinden, filteren van oproepen, boodschappen aannemen, ...);
- inlichtingen uitwisselen;
- afspraken bevestigen;
- zich excuseren;
- iemand geruststellen;
- een probleem analyseren;
- ...

DOELEN

Aan de hand van standaarduitdrukkingen leert u op een doelgerichte manier te telefoneren in de doeltaal.

Minimum 2 en maximaal 3 concrete en meetbare doelstellingen:

- Verbeteren van het mondelinge uitdrucksvermogen aan de telefoon van min. 0,25 ALTE
- Verbeteren van het mondelinge begripsvermogen aan de telefoon van min. 0,25 ALTE
- Verbeteren van de woordenschatkennis uit de verzekeringen van min. 0,25 ALTE.

METHODOLOGIE

Beginevaluatie: mondeling (per telefoon) en schriftelijk (online test), individueel rapport

Quality control: elektronische formulieren

E-learning: Bij het begin van de opleiding (voor 12 maanden) krijgt u toegang tot het online e-learningplatform waar u wekelijks oefeningen ontvangt afgestemd op uw taalniveau.

Bovendien krijgt u de mogelijkheid om naar eigen keuze e-lexica (woordenschatlijsten) met specifieke beroepswoordenschat in te oefenen op het online e-learning platform. Verzekeringsterminologie is een van de keuzemogelijkheden.

ALGEMEEN PROFESSIONELE TAAL- TRAINING VOOR KANDIDATEN MET LAAG NIVEAU NEDERLANDS, ENGELS, FRANS OF DUIJS

MODALITEITEN

Doelgroep : Voor iedereen die minimum over een basiskennis van de doeltaal beschikt.

Nuttige basiskennis : Niveau = minimum 1/5 ALTE = A2

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur: 15 sessies van 2 uur per week
of 5 dagopleidingen van 6 uur

FSMA punten : Voor deze opleiding worden geen FSMA-punten toegekend

INHOUD

Tijdens de opleiding wordt er gewerkt aan het professioneel taalgebruik gericht op de taken van de deelnemers, waarbij de nadruk wordt gelegd op de basisterminologie van de makelarij (BA, specifieke risico's, schade beheer).

De behandelde vaardigheden hangen af van het niveau van de deelnemers.

De volgende professionele situaties komen aan bod :

- zich voorstellen, zijn functie / dagelijkse taken omschrijven,...
- een (telefoon)gesprek uit de dagelijkse professionele context voeren
- de vrije tijd
- aan het loket
- ...

DOELEN

Dankzij deze opleiding, zult u snel en doeltreffend uw taalbeheersing kunnen verbeteren op een aangename en interactieve wijze.

Op basis van de behoefteanalyse en het startniveau wordt er gewerkt naar specifieke taalobjectieven binnen de verzekeringssector.

Minimum 2 en maximaal 3 concrete en meetbare doelstellingen:

- Verbeteren van het mondelinge uitdrukingsvermogen van min. 0,25 ALTE.
- Verbeteren van de professionele woordenschat « verzekeringen » van min. 0,25 ALTE.

METHODOLOGIE

Beginevaluatie : mondeling (per telefoon) en schriftelijk (online test), individueel rapport

Eindevaluatie : individueel per kandidaat

Quality control : elektronische formulieren

E-learning : Bij het begin van de opleiding (voor 12 maanden) krijgt u toegang tot het online e-learningplatform waar u wekelijks oefeningen ontvangt afgestemd op uw taalniveau.

Bovendien krijgt u de mogelijkheid om naar eigen keuze e-lexica (woordenschatlijsten) met specifieke beroepswordenschat in te oefenen op het online e-learning platform. Verzekeringsterminologie is een van de keuzemogelijkheden.

NEDERLANDS, FRANS IN DE VERZEKERINGSSECTOR



MODALITEITEN

Doelgroep : Voor iedereen die minimum over een basiskennis van de doeltaal beschikt.

Nuttige basiskennis : Niveau = minimum 2/5 ALTE – B1 CEF

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur : 15 sessies van 2 uur per week of 5 dagopleidingen van 6 uur

FSMA punten : 30 punten worden toegekend voor deze opleiding

INHOUD

Tijdens de opleiding wordt er gewerkt aan het professioneel taalgebruik gericht op de taken van de deelnemers, waarbij de nadruk wordt gelegd op de basisterminologie van de verzekeringen.

De woordenschat van de autoverzekering, de woningverzekering, de levensverzekering en de verzekering BA zullen in de specifieke context worden behandeld.

DOELEN

Om de objectieven te bereiken, is de opleiding gebaseerd op communicatie en is ze interactief. Rollenspelen worden ter ondersteuning geïntegreerd en helpen de cursist bij de assimilatie van de behandelde vaardigheden.

Een groot aantal technische documenten (polissen, contracten, bijvoegsels, wetteksten,...) zullen de oefeningen concreet maken.

Een terminologielijst wordt ter beschikking gesteld.

Minimum 2 en maximaal 3 concrete en meetbare doelstellingen :

- Verbeteren van de professionele woordenschatkennis in de verzekeringssector van min. 0,25 ALTE.
- Verbeteren van het mondelinge uitdrukkingsvermogen in de verzekeringssector van min. 0,25 ALTE.

METHODOLOGIE

Beginevaluatie: mondeling (per telefoon) en schriftelijk (online test), individueel rapport
Eindevaluatie: individueel per kandidaat

Quality control: elektronische formulieren

E-learning: Bij het begin van de opleiding (voor 12 maanden) krijgt u toegang tot het online e-learningplatform waar u wekelijks oefeningen ontvangt afgestemd op uw taalniveau.

Bovendien krijgt u de mogelijkheid om naar eigen keuze e-lexica (woordenschatlijsten) met specifieke beroepswoordenschat in te oefenen op het online e-learning platform. Verzekeringsterminologie is een van de keuzemogelijkheden.

A man with glasses and a white shirt is standing in a meeting room, gesturing with his hands as if presenting. He is surrounded by people whose backs are to the camera. In the background, there is a whiteboard with several charts and graphs pinned to it. The entire image has a warm, orange-toned overlay.

COMMUNICATIE

DOELTREFFEND TELEFONEREN



MODALITEITEN

Doelgroep : Alle medewerkers die hun klantgerichte competenties aan de telefoon willen optimaliseren.

Nuttige basiskennis : Geen bijzondere voorwaarde

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur : 1 dag

FSMA punten : Voor deze opleiding worden geen FSMA-punten toegekend

INHOUD

Competenties aan de telefoon optimaliseren.

- De structuur van het telefoongesprek
- De eerste indruk aan de telefoon
- Bewust hanteren van de stem
- Professioneel doorverbinden
- Actief luisteren
- De kunst van het vragen stellen.
- Herformuleren
- Klantgerichte woorden en uitdrukkingen
- Een positieve relatie creëren

DOELEN

- Een gestructureerd telefoongesprek voeren.
- Uw gesprekspartner helpen om zijn vraag te verduidelijken.
- Het telefonisch imago van uw organisatie verzorgen.

METHODOLOGIE

Actieve en interactieve sessie waarvoor geen voorkennis vereist is.

De situaties komen uit het professioneel leven van de deelnemers.

TOOLBOX FEEL GOOD@WORK



MODALITEITEN

Doelgroep : Alle medewerkers die hun klantgerichte competenties aan de telefoon willen optimaliseren.

Nuttige basiskennis : Geen bijzondere voorwaarde

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur : 1 dag

FSMA punten : Voor deze opleiding worden geen FSMA-punten toegekend

INHOUD

Open jouw toolbox voor een positieve communicatie met klanten en collega's op de werkvloer !

- Hoe start jij de werkdag op een positieve manier?
- Wat zijn jouw prioriteiten voor vandaag?
- Hoe voer je een telefoongesprek met een positieve impact?
- Hoe ga je om met een klagende klant?
- Wat zeg je tegen een ontevreden klant?
- Een stressmoment! Hoe kun je snel ingrijpen?
- Hoe breng je een moeilijke boodschap naar je klant?
- Hoe geef je positieve feedback?
- Hoe spreek je een collega aan die iets niet naar behoren heeft gedaan?
- Op welke manier reageer jij zelf op feedback die je zelf krijgt?
- Hoe overbrug je verschillen in communicatiestijl?
- Hoe lever je een positieve bijdrage tijdens het teamoverleg?
- Hoe sluit je de werkdag positief af?
- Actieplan

DOELEN

Na deze opleiding:

- Weet u hoe u uw potentieel kan benutten en straalt u dat uit in de organisatie.
- Neemt u de verantwoordelijkheid om u goed te voelen op uw werkplek.

METHODOLOGIE

Actieve en interactieve sessie waarvoor geen voorkennis vereist is

FEEDBACK GEVEN EN ONTVANGEN



MODALITEITEN

Doelgroep : U wilt een werkklimaat creëren waar een open dialoog wordt gestimuleerd door constructieve feedback

Nuttige basiskennis : Geen basiskennis vereist

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur : 1 dag

FSMA punten : Voor deze opleiding worden geen FSMA-punten toegekend

INHOUD

Naar een open dialoog

- De meerwaarde van feedback bepalen
- Technieken om feedback te geven
- Het Joharivenster : de blinde vlek inkrimpen
- Omgaan met weerstand en emotionele reacties
- Feedback ontvangen
- Het verschil tussen feiten en interpretaties
- Feedback vertalen naar toekomstige acties

DOELEN

- Voortaan beschouwt u feedback als een mogelijkheid om te leren
- U kunt uw mening en uw gevoel uitdrukken tegenover anderen.
- U bent overtuigd van het positieve effect dat feedback heeft op uw zelfontwikkeling en die van uw gesprekspartners

METHODOLOGIE

Praktijkgericht en interactieve sessie

KLACHTENBEHEER MEER GRIP OP LASTIGE GESPREKKEN

MODALITEITEN

Doelgroep : Alle medewerkers die willen leren om beter om te gaan met emoties (hun emoties en die van de klant) en bezwaren om moeilijke gesprekken in goede banen te leiden

Nuttige basiskennis : Geen basiskennis vereist

Deelnemers : Min. 6 deelnemers

Duur : 1 dag

FSMA punten : Voor deze opleiding worden geen FSMA-punten toegekend

INHOUD

Leid moeilijke telefoongesprekken in goede banen

- Waar komt de irritatie van de klant vandaan ?
- Omgaan met jouw emoties en de emoties van de klant erkennen
- Bezwaren weerleggen
- Toolbox voor moeilijke situaties
- Stappenplan klachtenbehandeling
- Hoe klachten voorkomen ?

DOELEN

- U beschikt over alle troeven om moeilijke situaties in goede banen te leiden
- U beschouwt klachten als een uitnodiging om beter samen te werken
- U brengt de ontevreden klant geleidelijk tot luisteren en u werkt samen om de beste oplossing te bereiken

METHODOLOGIE

Actieve en interactieve sessie waarvoor geen voorkennis vereist is.

Cases komen uit de professionele omgeving van de deelnemers.

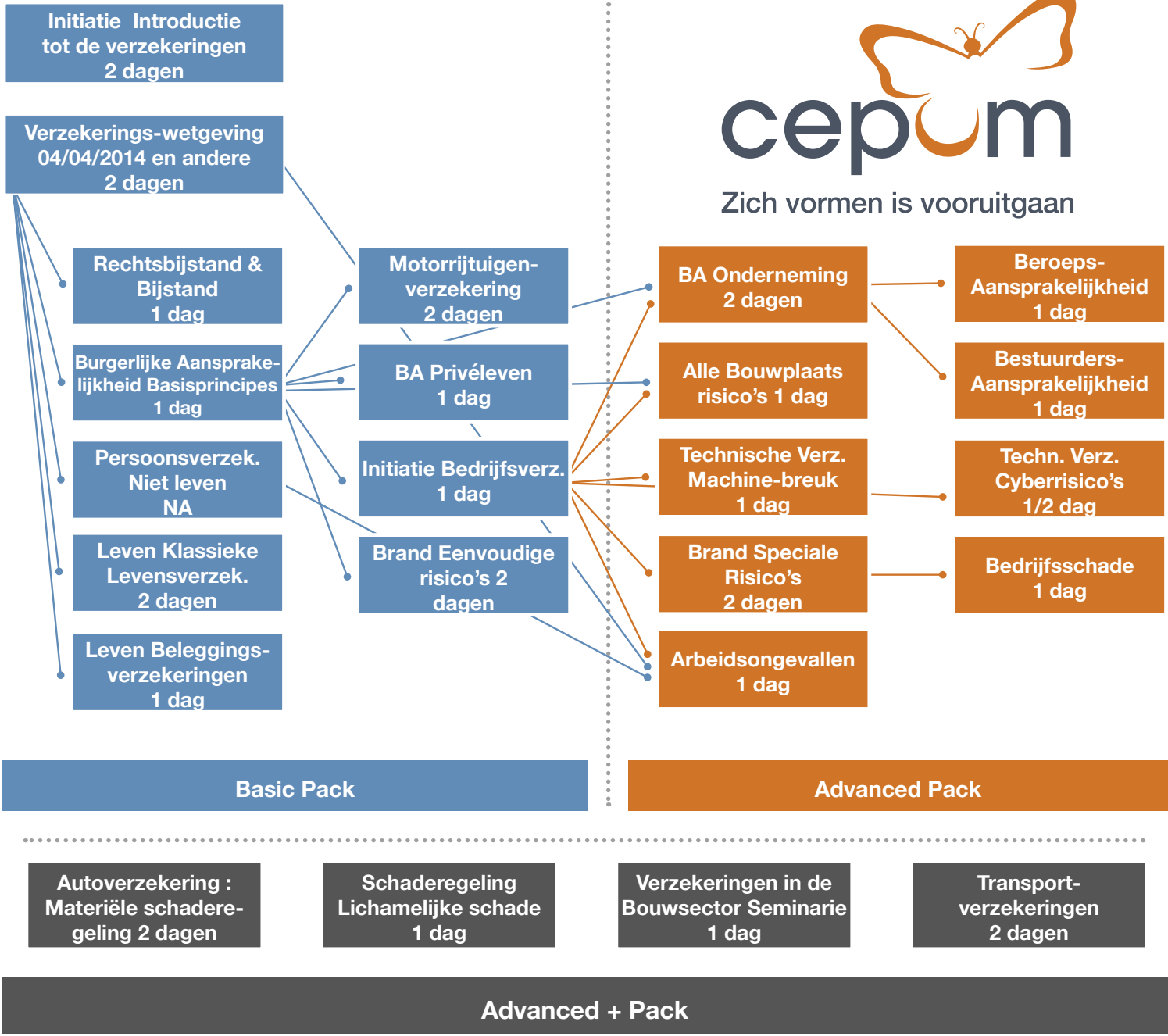
A man with glasses and a white shirt is standing in a meeting room, gesturing with his hands as if presenting. Behind him is a whiteboard with several charts and graphs. In the foreground, the backs of several people's heads and shoulders are visible, suggesting an audience. The entire image has a warm, orange-toned overlay.

BIJLAGEN

CEPOM - TECHNISCHE OPLEIDINGEN - VOORGESCHREVEN TRAJECTEN ¹



Zich vormen is vooruitgaan



1. Om een maximum profijt te trekken van de geselecteerde training, gelieve de "nuttige basiskennis" te raadplegen.

VERZEKEREN TEGEN CYBERRISICO'S : NUTTIG OF NOODZAKELIJK ?

IS HET NOG VERANTWOORD OM GEEN VERZEKERING TE NEMEN TEGEN CYBERRISICO'S?

Een familiale BA-verzekering, dat vinden we allemaal vanzelfsprekend. Maar tegen informaticarisico's is het gros van de bedrijven, en dan vooral KMO's, niet voldoende verzekerd. Dat is deels te wijten aan naïviteit ("mijn kleine bedrijf is vast niet interessant genoeg voor cybercriminelen"), maar het is vooral ook een kwestie van onwetendheid.

Kleine bedrijven hebben vaak minder krachtige beveiligingssystemen en beschikken doorgaans niet over een beproefd actieplan in geval van incidenten. Met andere woorden, ze zijn een vogel voor de kat.

VAN EEN POLIS «ALLE RISICO'S» NAAR EEN CYBERRISICOVERZEKERING.

Veel bedrijven heeft uiteraard wel een «Alle Risico's»-verzekering, die schade aan hun IT-apparatuur dekt. Hoewel een dergelijke verzekering noodzakelijk is, volstaat ze niet als bescherming tegen de golf van nieuwe cyberrisico's.

De klassieke «Alle Risico's Elektronica»-verzekering dekt doorgaans schade bij ongevallen (brand, waterschade, diefstal enz.), maar schade door menselijke fout of vijandige aanvallen wordt in principe niet gedekt.

Zelfs bij ongevallen stellen we vast dat de indirecte schade (bedrijfsverliezen, bijkomende kosten, terugzetten van gegevens, kosten voor herstel van de systemen enz.) meestal een veelvoud vormt van de materiële schade. Bij het aangaan van een polis wordt dit echter vaak over het hoofd gezien.

BOVENDIEN IS HET INFORMATICALANDSCHAP GEËVOLUEERD...

Het informaticalandschap evolueert zo snel dat veel bedrijven, en vooral bedrijfsleiders, moeite hebben om bij te blijven. Informatici lanceren voortdurend nieuwe technologieën, zonder duidelijk zicht op de bijbehorende risico's. Cloudcomputing, mobiele technologieën (smartphones, tablets enz.) en de toenemende dematerialisatie van de activiteiten zijn slechts enkele voorbeelden. Bedrijven zijn steeds meer afhankelijk van hun informaticasystemen, met alle gevolgen van dien bij problemen.

Elke bedrijfsleider zou zich voor elk IT-systeem de vraag moeten stellen : wat zijn de gevolgen voor mijn bedrijf als dit systeem een uur, een dag, een week of zelfs een maand onbeschikbaar is?

Voor bepaalde bedrijfskritieke (vaak industriële) systemen zijn de gevolgen al na enkele minuten dramatisch.

NIEUWE RISICO'S

De nieuwe vormen van cybercriminaliteit zijn zeer verontrustend : het verzamelen van bank- en andere vertrouwelijke gegevens, fraude, afpersing, malware, een Denial-of-Service-aanval op webshops, diefstal van materiaal en gegevens enz.

Ook menselijke fouten mogen we niet uit het oog verliezen : verlies van materiaal, doorsturen van onjuiste gegevens, phishing met het oog op het verduisteren van overschrijvingen of inbreuken in het systeem, ongewild aansluiten van een geïnfecteerde USB-stick enz.

De kosten lopen bij dergelijke incidenten al snel hoog op : interventie van gespecialiseerde technici om gegevens terug te zetten en de software en het informaticasysteem te herstellen, kosten voor experts om de oorzaken en gevolgen van het incident te onderzoeken, kosten voor juridisch adviseurs, eventuele kosten om alle betrokkenen op de hoogte te brengen van de diefstal van hun gegevens enz.

Een schadegeval kan zeer nadelige gevolgen hebben voor de reputatie en het imago van het bedrijf. Vaak moet dan ook een beroep worden gedaan op PR-consultants voor de coördinatie van de crisiscommunicatie en om de impact op het imago van het bedrijf te minimaliseren.

SCHADELIJKE GEVOLGEN, ZEGT U?

Een schadegeval kan ook nadelige gevolgen hebben voor derden waarbij het betrokken bedrijf burgerlijk aansprakelijk is.

Na een lange periode van terughoudendheid na de aanslagen van 11 september 2001 hebben een aantal verzekeringsmaatschappijen polissen uitgewerkt om hierop een antwoord te bieden.

De grote makelaarskantoren beschikken doorgaans over een afdeling die gespecialiseerd is in informaticarisico's, wat niet geldt voor kleinere makelaars, waar de nood aan informatie en opleiding vaak nog groot is.

Het beheer van IT-risico's start met een grondige analyse van de risico's waar het bedrijf aan blootgesteld is. Daarna moeten geschikte veiligheidsmaatregelen worden genomen.

Het uiteindelijke doel is de risico's te identificeren die moeten worden verzekerd, zodat de kosten bij een schadegeval gedekt zijn.

Het is belangrijk dat ook de makelaars inzicht hebben in de informaticarisico's waarmee hun klanten worden geconfronteerd, zodat ze hen de polis kunnen aanbieden die het best aan hun behoeften voldoet.

IR. LUC GOLVERS,

Gerechtsdeskundige informatica.

Voorzitter Belgische Club voor Informaticaveiligheid.
luc.golvers@skynet.be

CEPOM - PARTNER



Zich vormen is vooruitgaan

MEER INFORMATIE

Wij hechten belang aan uw opmerkingen en opbouwende feedback. Aarzel dus niet om contact met ons op te nemen via www.cepom.be/nl/contact

Voor verdere inlichtingen

Véronique Lagae – Opleidingscoördinator
Tel: +32 2 721 82 77 of veronique.lagae@cepom.be