

SECRETARY PERFORMANCE IMPROVEMENT PROGRAM

Leergang SPIP



Doel

Het optimaliseren van uw secretariaat

Voor wie

Deze leergang is bedoeld voor (directie-) secretaresses, officemanagers, management assistenten en alle andere functionarissen die willen verbeteren. U ziet het als uitdaging om de productiviteit en kwaliteit van het werk helder te presenteren.

Ga deze uitdaging nú aan.

De weg naar excellente én meetbare secretariële dienstverlening

Alleen organisaties die in staat zijn zich snel én telkens weer aan te passen en te verbeteren zijn succesvol. Veranderen, immers, roept verandering op. Het goede nieuws is dat ú bij kunt dragen aan de verbeteringen binnen uw organisatie. Dit doet u door uzelf en uw collega's te stimuleren optimaal te presteren, te excelleren met behulp van het SPIP.

Het SPIP kenmerkt zich door twee hoofdelementen:

- > U krijgt inzicht in de manier waarop alle werkzaamheden waarvoor u verantwoordelijk bent worden uitgevoerd en leert deze vast te leggen in procesbeschrijvingen
- > U maakt prestatie-afspraken met uw 'afnemers' over de door u te leveren diensten.

Deze twee punten bieden u, uw leidinggevende én alle anderen waarvoor u werkt, zekerheid over de uitvoering én de kwaliteit van het door u geleverde werk!

Hoe u dit doet leert u gedurende het Secretary Performance Improvement Program (SPIP).

Tijdens de leergang SPIP krijgt u handvatten om:

- > inzicht te krijgen in hoe u werkt
- > de kwaliteit van uw werkzaamheden inzichtelijk te maken
- > het niveau van uw dienstverlening nog verder te verbeteren
- > doelen te formuleren, die te communiceren én te bereiken
- > werkprocessen vast te leggen mét meetbare normen

Na afloop van het SPIP zult u zeggen: ik probeer niet alleen de dingen goed te doen, maar ik doe voortaan de goede dingen én ik doe ze goed!

De leergang biedt u hulpmiddelen om:

- > meer efficiency te bereiken in de uitvoering van je werk
- > een optimale effectiviteit te behalen bij alle werkzaamheden
- > betere kwaliteit te leveren
- > de klantvriendelijkheid te vergroten door heldere en duidelijke afspraken

Aangeboden gereedschappen:

- > Meetinstrument om het start- en het eindniveau (na SPIIP) te meten
- > Een model stappenplan (processen, werkwijze, hulpmiddelen, mngt, beleid)
- > Normen en vergelijkingsmateriaal; hoe doelen te formuleren en cijfermatig hard te maken.
- > Persoonlijke adviezen en een gereedschappen om jezelf te blijven toetsen
- > Optimalisatie-instrumenten
- > Een handboek dienstverlening waarin procesbeschrijvingen en prestatie-afspraken zijn opgenomen waardoor de kwaliteit van het werk duidelijk én geborgd is.

Werkwijze

De totale leergang bestaat uit een individuele intake en 5 plenaire bijeenkomsten.

De plenaire bijeenkomsten duren elk een dagdeel. Tevens wordt van de deelnemers gevraagd na afloop van iedere bijeenkomst 'huiswerk' te maken, onder meer in de vorm van het opstellen van procesbeschrijvingen van de eigen werkzaamheden, het formuleren van eigen prestatie-afspraken, etc.

Tijdens de volgende bijeenkomsten krijgt iedere deelnemer persoonlijk terugkoppeling op het gemaakte. Ervaring leert dat de deelnemers gedurende de leergang circa 2 uur per week besteden aan het maken van het huiswerk.

Uw AVK Coach

AVK-coaches zijn professionals op het gebied van het optimaliseren van administratieve en management processen en zijn dagelijks actief in het vernieuwen van manieren van werken in kantoren.

Daarnaast zijn zij auteurs van diverse handboeken en werkwijzers, uitgegeven door onder andere Wolters Kluwer.

Voorts blijkt uit de talloze evaluaties dat AVK-coaches over uitstekende didactische kwaliteiten beschikken. Onze workshops zijn van hoge kwaliteit en worden zo ook beoordeeld door onze deelnemers.

Kosten:

De totale leergang bestaat uit een individuele intake en 5 plenaire bijeenkomsten.

De plenaire bijeenkomsten duren elk een dagdeel.

De kosten voor deze leergang bedragen:

> € 600,- per dagdeel exclusief BTW en reiskosten



SPIP LEERGANG MEETINGS

Intake (meeting 1)

door de SPIP-coach op uw werkplek binnen het bedrijf:

- > Vaststellen startniveau
- > Bepalen of leergang past bij veranderingsprocessen in de organisatie
- > Nagaan welke normeringen er zijn vastgelegd
- > Achterhalen indeling in juiste groep

Meeting 2

- > Introductie kandidaten en hun doelstellingen
- > Format voor stappenplan bespreken
- > Aanpak onderdelen van stappenplan
- > Vaststellen organisatiegebonden stappenplan
- > Tips voor het vastleggen van het stappenplan in een handboek

Meeting 3

- > Bespreking resultaten deel 1 van stappenplan en uitwisseling ervaringen
- > Van processen naar werkwijze; consequente en volledige beschrijving
- > Tips voor het vastleggen van werkwijzen in een handboek

Meeting 4

- > Bespreking resultaten deel 2 van stappenplan en uitwisselen ervaringen
- > Normen en vergelijkingsmateriaal
- > Aanpak onderdeel 3 (technologie) en 4 van stappenplan (hulpmiddelen)
- > Tips voor praktische toepassing

Meeting 5

- > Bespreking resultaten deel 3 en 4 van stappenplan en uitwisselen ervaringen
- > Individuele adviezen voor aanpak en voortgang
- > Aanpak onderdeel 5 (management) en 6 van stappenplan (beleid)
- > Bespreking cases als voorbeeld

Meeting 6

- > Bespreking resultaten deel 5 en 6 van stappenplan en uitwisseling ervaringen
- > Invoeren van veranderingen; adviezen en tips
- > Hoe te komen tot borging van veranderingen