

A blurred, high-angle photograph of a large crowd of people walking in a public space, possibly a train station or airport. The motion blur gives a sense of a busy, fast-paced environment. The colors are muted, with various shades of blue, red, and brown visible.

Online Leermodule Klantreizen 2021

Online Online training Ambtenaren

Sociaal domein Bedrijfsvoering



Deelnemers



Aantal dagen

€ 445.00

Investering



Locatie

Gemeenten werken voortdurend aan verbetering van dienstverlening aan inwoners en ondernemers. De leermodule klantreizen helpt antwoorden te vinden op vragen als: Doet u het als gemeente goed in de ogen van de klant? En waar kan het beter?

Door een klantreis te doorlopen leren gemeenten hoe zij de dienstverlening vanuit het perspectief van inwoners en ondernemers het best kunnen inrichten. Het is een praktische en bewezen methode om gemeentelijke dienstverlening klant gedreven te maken.

Programma

De leermodule Klantreizen van VNG Realisatie bestaat uit een online als offline aanbod (blended learning).

De opzet en werkwijze:

Voor wie?

Ambtenaren

Na deze online leermodule

- ✓ kent u de fasen en werkvormen binnen een klantreistraject;
- ✓ kunt u zelf aan de slag met klantreizen.

Cursusdagen

- donderdag 10 juni 2021 (Online)
Dag 1: donderdag 10 juni 2021 (Middag)
Dag 2: donderdag 15 juli 2021 (Middag)
- donderdag 2 september 2021 (Online)
Dag 1: donderdag 2 september 2021 (Middag)
Dag 2: donderdag 30 september 2021 (Middag)
- donderdag 7 oktober 2021 (Online)
Dag 1: donderdag 7 oktober 2021 (Middag)
Dag 2: donderdag 4 november 2021 (Middag)

- U neemt deel aan 2 korte workshops;
- De workshops duren van 13.30 tot 15.30 uur;
- Naast deelname aan de workshops wordt er 2 uur Online Coaching gepland;
- Leren en proberen: u gaat aan de slag met eigen casuïstiek en/of takehome opdrachten.

U krijgt toegang tot een Digitale Leeromgeving en er wordt gebruik gemaakt van Microsoft Teams of ZOOM.

Docenten

De leermodule wordt aangeboden i.s.m. VNG Realisatie. De klantreiscoaches zijn zowel expert als ervaringsdeskundig in klantreizen binnen gemeenten.