



## Infofiche - teambuilding

Thema

### Telefoneer- en schrijfetiquette

#### Andere beschikbare infofiches:

assertiviteit  
conflictmanagement  
probleemoplossend denken

[www.netelvuur.be](http://www.netelvuur.be) | Biologische kruidenkeverij en distillerie

## Laat het Meetjesland u en uw team beroeren

In deze infofiche vindt u de volgende details over een teambuildingsdag in het aromatische kader van Netelvuur rond professionele telefoneer- en schrijfetiquette:

- aanpak
- helpdesk
- dagprogramma

Netelvuur organiseert de teambuilding in samenwerking met Greet Training en Mamounia. Het doel is te komen tot een versterking van het team en de teamleden in hun functioneren binnen het team. Naast professionele coaching biedt Netelvuur als aromatisch kruidentelend en –verwerkend bedrijf net dat unieke extraatje: een aromatische toets zodat deze dag ook een beetje genieten is.

### Aanpak - oosterse krijgskunst

Tijdens de teambuildingssessies begeleidt Greet De Baets (Greet Training) u aan de hand van oosterse krijgskunst. De meeste strategieën uit de oosterse krijgskunst zijn effectief en rustig tegelijk. Er is een verband tussen de strategieën uit aikido, iaido en tai chi enerzijds en uit de communicatiewetenschappen anderzijds. Aikido is de krijgskunst die we in de teambuilding gebruiken om beter te communiceren, luisteren, overtuigen, onderhandelen, ... Trainingen die zich vooral baseren op principes uit aikido hebben hun deugdelijkheid bewezen in communicatie. Bovendien onthouden vele deelnemers de non-verbale strategieën van aikido gemakkelijker dan theoretische modellen.

Tijdens de teambuilding beoefenen we aikido in gemakkelijke vrijetijdskledij en zonder tatami (Japanse matten), judopak en hakama (donkere broekrok). We hoeven niet te leren vallen, rollen of werpen. De kracht van een krijgskunst zit minder in de uiterlijkheden, dan wel in de strategie, aanpak, alertheid en reactie. Eenvoudige bewegingen op een stoel, rechtstaand, binnen of buiten volstaan om te leren. Dikwijls oefenen we aan de hand van een non-verbaal rollenspel waarbij de ene de aanvaller speelt en de andere de aangevallene. Bijvoorbeeld te vergelijken in het echte leven met iemand die u een onaangename e-mail stuurt (aanvaller) en u die reageert (aangevallene). Wat neemt u dan als aanvaller waar? Wat neemt u als aangevallene waar? Hoe kunt u deze ervaring vertalen naar een situatie waarin iemand u een onaangename e-mail stuurt?

### Helpdesk - professionele telefoneer- en schrijfetiquette

Elke deelnemer kan tot maximaal 3 maanden na de teambuilding advies vragen aan Greet Training via een onlinehelpdesk. De spreekwoordelijke bal ligt in het kamp van de deelnemer:

1. de deelnemer stuurt zijn of haar actieplan via e-mail naar Greet.
2. Greet stuurt als antwoord de gegevens door om te registreren op de onlinehelpdesk.
3. de deelnemer kan zich daarna persoonlijk aanmelden als helpdeskgebruiker.
4. de helpdeskgebruiker kan op de helpdesk (een privéforum op [www.greettraining.be](http://www.greettraining.be)):
  - informatie vinden over het thema in de teambuilding
  - hyperlinks vinden naar betrouwbare bronnen
  - vragen stellen
  - antwoorden krijgen van Greet of andere helpdeskgebruikers
  - vragen en antwoorden lezen van de andere helpdeskgebruikers
  - vragen stellen aan Greet persoonlijk
  - antwoorden krijgen van Greet



Netelvuur bvba Veldhoek 33, 9931 Oostwinkel

0032 (0)9 259 98 91

[info@netelvuur.be](mailto:info@netelvuur.be)



Europees Landbouwfonds voor Plattelandsontwikkeling:  
Europa investeert in zijn platteland



## Infofiche - teambuilding

### Thema

## Telefoon- en schrijfetiquette

**Andere beschikbare infofiches:**  
 assertiviteit  
 conflictmanagement  
 probleemoplossend denken

[www.netelvuur.be](http://www.netelvuur.be) | Biologische kruidenkeukerij en distillerie

### Dagprogramma - professionele telefoon- en schrijfetiquette

	<b>Doel</b>	<b>Hoe telefoneren we en mailen we beleefd?</b> Professionele etiquette, vooral in e-mails en telefoongesprekken: beleefd, formeel en hedendaags.
09.00	Christel Van Vooren	<b>Aromatisch welkom</b> We krijgen aromatische koffie of thee.
09.30	<b>Teamsessie 1</b> Greet De Baets	<b>De essentie van non-verbale communicatie</b> LA <sup>2</sup> SSOO is een ezelsbruggetje om bewuster met non-verbale communicatie om te gaan. Elke letter is de initiaal van een lichaamsbeweging. Een beweging heeft een boodschap: een gelaatsuitdrukking, een armbeweging, een houding en zelfs de afwezigheid van een beweging. Deze boodschappen zijn belangrijk omdat de hersenen ze vlugger opvangt dan woorden.
10.30	Christel Van Vooren	We krijgen ofwel een relaxatieoefening in de schoenvrije ruimte ofwel een inleiding in wandelmeditatie.
10.45	<b>Teamsessie 2</b> Greet De Baets	<b>Professioneel telefoneren</b> De telefoonetiquette leren met een zelftest en de testresultaten van Mr/Ms Perfect.
12.30	<b>Middagpauze</b> Frank Vandaele Christel Van Vooren	<b>Aromatische lunch</b> We genieten van een Mamooning Experience. We wandelen vrij rond op het Netelvuur-terrein. We kunnen kiezen voor een rondleiding en een demonstratie van het distillatieproces.
14.30	<b>Teamsessie 3</b> Greet De Baets	<b>Professioneel mailen</b> Het hedendaagse spectrum van formele tot informele professionele communicatie. We leren dit aan de hand van aikidogeplogenheden. Netiquette: hoe schrijven we efficiënte e-mails? We ontdekken samen de succesformule.
16.00	Christel Van Vooren	We krijgen ofwel een relaxatieoefening in de schoenvrije ruimte ofwel een inleiding in wandelmeditatie.
16.15	<b>Teamsessie 4</b> Greet De Baets	<b>Integratieoefening</b> We lopen door een volledige aikido-oefening en vertalen naar een telefoongesprek en een e-mail. Hoe telefoneren we en mailen we beleefd? We stellen een actieplan op voor het hele team en leren hoe aroma's ons kunnen ondersteunen.
17.00	Christel Van Vooren	<b>Aromatisch afscheid</b> We evalueren de dag, krijgen een teambuildingsattest en genieten van een versgeperst groenten- of fruitsapje met aromatische versnapering.
17.30	Greet De Baets	