

FUNCTIEBESCHRIJVING VOOR COACH-OPLEIDER BEDRIJFSMANAGEMENT

Doel :

Het doel van deze functiebeschrijving is je een zo concreet mogelijk inzicht te geven in de aard van deze functie, waarvoor je interesse getoond hebt, en in de verantwoordelijkheden die ermee gepaard gaan.

Deze functiebeschrijving is niet perse volledig. Ze zal je informatie geven over het doel van de functie waarvoor je solliciteert en de verwachtingen die ermee gepaard gaan.

Ze werd ontwikkeld onder de vorm van “vragen en antwoorden”, waardoor je tijd zal winnen en waardoor een eventueel gesprek in een tweede fase optimaal zal kunnen verlopen.

Lees deze functiebeschrijving aandachtig. Ze werd uitsluitend ontwikkeld om je te helpen de aard van jouw eventuele toekomstige functie beter te begrijpen.

1. Welke is de exacte naam van deze functies ?

De functie wordt kortweg “CURSUSBEGELEIDER” genoemd.

2. Tot welke divisie behoort deze functie?

Je werkt in onze U-MAN Business Academy. Hier volgen onze klanten hun opleiding en worden ze individueel door jou gecoacht.

De Business Academy maakt deel uit van de “**Opleidingsafdeling**”. Deze afdeling is het hart van ons bedrijf: hier leveren we onze diensten effectief aan onze klanten.

De activiteiten in de Opleidingsafdeling kunnen als volgt ingedeeld worden:

1. Adviesverlening bij aanwervingen (bestaande uit opleiding en een online testing-systeem)
2. Trainingsactiviteiten (Business Academy)
3. Individuele Consultancy opdrachten (op maat voor de klant)

3. Aan wie zal je rapporteren?

Als cursusbegeleider rapporteer je aan de Academy Verantwoordelijke.

4. Wat is het belang van deze divisie in de globale activiteiten van het bedrijf en wat zal haar relatief belang zijn in de komende 3 tot 5 jaar?

U-Man is reeds 30 jaar actief in training en coaching voor Vlaamse KMO's. Ons doel is het voor KMO's leefbaarder te maken. We werken vooral aan de Menselijke Factor in het bedrijf, wat resulteert in aangenamer werken en een hoger rendement voor het bedrijf. Van manager tot verkoper. We zijn er van overtuigd dat team work cruciaal is in een onderneming. Stress is een factor die de groei van iedereen, en dus ook dat van het bedrijf, afremt.

Ons motto is dan ook: "minder stress, meer resultaten".

De Opleidingsafdeling is de draaischijf van ons bedrijf. De kwaliteit van de diensten die we leveren is bepalend voor ons huidig en toekomstig succes. Een optimale werking van deze afdeling is dus cruciaal voor het verdere voortbestaan van ons bedrijf.

5. Welke is de specifieke uitdaging die in deze functie aangegaan moet worden?

Ervoor zorgen dat de klanten erin slagen om de aangeleerde gegevens in hun werkomgeving toe te passen en daarbij de gewenste resultaten behalen.

6. Wat is de markt voor deze diensten en welke zijn onze potentiële klanten?

We richten ons op KMO's en op grote bedrijven met een KMO-mentaliteit.

Onze opleidingen worden gebruikt door een brede waaier van ondernemingen in alle sectoren en voor uiteenlopende functies, gaande van gespecialiseerde arbeider tot topmanager.

7. Welk is het doel (de verwachte resultaten) van deze functie en hoe draagt dit bij tot de resultaten van het bedrijf?

Er wordt van jou verwacht dat je, samen met de andere medewerkers in de Business Academy, de volgende resultaten bereikt:

- klanten die de bestudeerde gegevens begrijpen en kunnen toepassen in hun bedrijf en in hun leven;
- klanten die zo tevreden zijn dat ze, bij beëindiging van de opleiding, onmiddellijk naar een nieuwe dienst reiken, voor zichzelf en/of voor anderen in hun bedrijf;
- klanten die beseffen hoe waardevol de opleiding was en onze ambassadeur worden.

De exponentiële groei van ons bedrijf kan tot stand komen indien de resultaten in de Opleidingsafdeling behaald worden. Een tevreden klant vertelt dit verder aan zijn collega-zaakvoerders en wekt bij hen de interesse op om ook een opleiding bij U-Man te volgen.

8. Wat zijn de taken en verantwoordelijkheden van de functie?

- Je begeleidt de klanten tijdens hun opleiding:

Het is jouw verantwoordelijkheid dat de klant zijn opleiding helemaal doorloopt, met een volledig begrip van de gegevens zodat hij/zij die kan toepassen in zijn/haar bedrijf en leven en de bedrijfsresultaten van de klant verbeteren.

- Je geeft feedback:

In het geval je een medewerker (dus niet de zaakvoerder of manager) hebt begeleid, geef je zijn leidinggevende feedback. Je creëert zo een goede band met onze klanten. Je geeft hen concrete tips om hen te helpen bij het coachen van hun medewerkers.

Je zorgt voor een vlotte en transparante communicatie en uitwisseling van gegevens met de Service Consultants (zo noemen we onze verkopers), zodat zij op de hoogte blijven van de evolutie van hun klanten.

- Je houdt je administratie in orde:

Aan het eind van elke opleidingsdag schrijf je feedback over de evolutie van de cursisten. Je zorgt dat de licht administratieve taken eigen aan de job, stipt en correct worden uitgevoerd.

9. Welke technische bekwaamheden zijn er vereist om succes te hebben in deze functie?

Om deze functie te kunnen vervullen is er een minimum aan kennis vereist, namelijk:

- minstens een bachelor diploma hebben.
- vertrouwd zijn met de bedrijfswereld: inzicht hebben in wat er in een bedrijf zoal aan functies bestaat en hoe die met mekaar in verband staan is een pluspunt;
- taalvaardigheid in het vlot spreken en het foutloos schrijven van het Nederlands. Goede kennis van de Franse en Engelse taal is een pluspunt.

10. Welke ervaring is er gewenst of vereist voor deze functie?

Vanwege de unieke benadering bij de begeleiding en de specifieke leer methode heb je geen ervaring nodig in een soortgelijke functie.

11. Hoe belangrijk zijn in deze functie teamwerk en interne coördinatie?

Teamwerk is van cruciaal belang omdat het succes van onze opleidingen en van ons bedrijf sterk afhangt van de samenwerking tussen alle betrokkenen d.w.z. de verkopers (Service Consultants), alle medewerkers van de Business Academy, de training coördinator, de kwaliteitsverantwoordelijke, en natuurlijk de klanten zelf.

De samenwerking met de Service Consultants is van heel groot belang omdat de feedback in beide richtingen vaak leidt tot nieuwe verkopen en zo tot nieuwe diensten die zullen

geleverd worden in de toekomst. Samenwerking/coördinatie maakt deel uit van de dagdagelijkse realiteit.

12. Welke zijn de professionele, persoonlijke en gedragskenmerken vereist om succes te hebben in deze functie?

- a. Professionele kwaliteiten:
 - Je streeft naar hoge kwaliteitsstandaarden en naar professionaliteit;
 - Je hebt kennis van en waardering voor de Belgische KMO's.

- b. Persoonlijke- en gedragskwaliteiten:
 - Je bent bereid om van je cursisten te leren;
 - Je staat stevig in je schoenen en staat open voor het standpunt van anderen;
 - Je bent eerlijk, open van geest en open in je communicatie;
 - Je bent iemand die in de eerste plaats luistert;
 - Je hebt een positieve houding ten opzichte van het leven;
 - Je denkt oplossingsgericht en ziet problemen als opportuniteiten;
 - Je bent zeer klant- en servicegericht.
 - Je bent sterk geïnteresseerd in mensen.
 - Je stelt je flexibel op:

De Business Academy is open op maandag, dinsdag en donderdag van 9u tot 17u. Op vrijdag is dat van 9u tot 16u30. Op woensdag is de Academy geopend van 13u tot 20u. De coördinatie van de werkdag start dagelijks om 8u30 of om 12u30 op woensdag.

Voor de bezetting van onze trainingslokalen in Gentbrugge wordt een beurtrol georganiseerd. Voorlopig is de Business Academy enkel geopend op donderdagen van 9u45 tot 17u.

13. Welke impact kan een goede of een slechte beslissing, genomen in deze functie, hebben op het geheel van de divisie of het bedrijf?

Een slechte beslissing leidt tot een ontevreden klant die geen gebruik meer wilt maken van onze diensten. Een verloren klant komt zelden terug op zijn beslissing om niet meer samen te werken.

Een ontevreden klant die zich onheus behandeld voelt, is slechte reclame voor het bedrijf.

Een goede beslissing zorgt voor een tevreden klant die de gegevens kan toepassen en kan beslissen om zijn medewerkers ook voor een U-Man opleiding in te schrijven. Wat natuurlijk zeer gunstig is voor het hele bedrijf.

Onze intentie om op het vlak van trainingen een referentie te zijn op nationaal vlak, kan niet zonder een sterk ontwikkelde verantwoordelijkheidszin vanwege de medewerkers in de Opleidingsafdeling.

14. Welke methode wordt er gebruikt om de resultaten van deze functie te “meten” en te “sturen”?

Voor elke functie in het bedrijf worden er productiestatistieken bijgehouden zodat de vooruitgang van elke medewerker permanent kan opgevolgd en bijgestuurd worden.

De belangrijkste factoren die voor de medewerker Business Academy wekelijks worden bekeken zijn:

- aantal klanten aanwezig in die week;
- aantal klanten die hun opleiding succesvol hebben voltooid in die week;
- waarde in € van de geleverde diensten in die week.

Dagelijks is er een coördinatiemeeting tussen alle cursusbegeleiders en de Academy verantwoordelijke. Tijdens deze meeting wordt o.a. de vooruitgang van de klanten besproken maar ook wat er die dag allemaal op het programma staat. Het kan ook gebeuren dat tijdens deze meeting verbeteringspunten naar voren worden gebracht. We streven er immers naar iedere dag een hoge kwaliteit te leveren.

Op maandagmorgen bij de start van de week is er een ‘staffmeeting’. Tijdens deze meeting komen alle medewerkers samen en worden de resultaten van de afgelopen week en de acties voor de komende week besproken alsook succesverhalen verteld. Het doel is om een goede samenwerking tussen de verschillende teamleden te verhogen.

Jaarlijks organiseren we ook functioneringsgesprekken. Het doel van dit gesprek is *de verhoging van de kwaliteit van het werk en het optimaliseren van de onderlinge samenwerking binnen de afdeling*. Daarnaast is het de bedoeling dat eventuele knelpunten aan het licht komen en worden aangepakt.

We wachten echter niet tot het functioneringsgesprek om eventuele aandachtspunten aan te kaarten. Er is een sterke coaching doorheen het hele jaar, dit door een goede communicatie tussen de cursusbegeleiders en de Academy verantwoordelijke.

15. Wat is er voorzien om voor een vlotte integratie te zorgen in het kader van deze aanwerving?

We hechten veel belang aan het menselijk potentieel dat in ieder van ons zit. Je krijgt steeds de kans om jezelf verder te ontplooien om je verder te bekwamen binnen je functie.

Je krijgt een degelijke interne opleiding waarbij je stap voor stap de knepen van het vak leert. Je wordt begeleid door ervaren en bekwame collega’s die heel graag hun kennis met jou delen.

Je opleidingstraject als cursusbegeleider ziet er (ongeveer) als volgt uit:

- Je volgt de 2 daagse communicatie workshop;
- Je doet een korte oriënteringscursus zodat je snel je weg in het bedrijf vindt;
- Je maakt kennis met onze unieke studiemethode die je in een latere fase zult hanteren bij het coachen van de cursisten;
- Je leert hoe je de klanten zult gaan coachen;
- Je volgt zelf de opleidingen die ook de klanten volgen. Je wordt als het ware ondergedompeld in een bad van verrijkende kennis. Net zoals van onze klanten verwachten we ook van jou dat je de geleerde gegevens toepast in je functie en in je leven;
- Vervolgens volgt een interne stage in de Business Academy

Al deze interne opleidingsstappen zijn onder de vleugels van de Academy verantwoordelijke en Opleidingsverantwoordelijke.

Ons doel is dat je binnen een drietal maanden na aanwerving klanten zelfstandig kunt begeleiden op de basiscursussen.

16. Wat is ons verloningsysteem en andere voordelen?

We volgen de barema's van PC 200. Bij aanvang is er een automatische aansluiting bij een groepsverzekering. Na 6 maanden en bij een gunstige evaluatie krijg je maaltijdcheques.

17. Biedt de vacante betrekking de mogelijkheid om verder te evolueren binnen het bedrijf?

We hebben momenteel een team van een 20-tal medewerkers en focussen ons op de toekomst waarin we verder willen groeien, zowel in omzet als in teamleden.

In principe zijn er steeds mogelijkheden om door te groeien binnen het bedrijf. We willen je de kans geven om jezelf te ontplooiën binnen een aangename werkomgeving. Doorgroeien betekent voor ons niet noodzakelijk 'hiërarchisch' groeien, maar ook groeien in je job, in jezelf, in het team. We houden van initiatiefnemers en van mensen die verantwoordelijkheid durven nemen binnen hun zone en het bedrijf.

EINDE VAN DE FUNCTIEBESCHRIJVING