



**Prowareness**  
Unleashing Potential

# Kwaliteitsborging trainingen

Samenwerken voor groei en succes



# Inhoudsopgave

01 Gebruiksaanwijzing

02 Rollen

03 Overzicht

04 Trainer criteria

05 Voorzorg

06 Inhoud training

07 Feedback

08 Nazorg

# Gebruiksaanwijzing

Het doel van dit document is om een uitgebreide beschrijving te bieden van het proces dat gevolgd moet worden vóór, tijdens en na de uitvoering van een training. Het streven is om ervoor te zorgen dat elke trainer hetzelfde proces volgt, waardoor er een gedeeld begrip ontstaat en een gestandaardiseerde aanpak voor kwaliteitsborging van trainingen. Het document biedt een overzicht van de stappen en verantwoordelijke rollen, en fungeert als een leidraad. De specifieke inhoud per stap moet echter worden ontwikkeld door de Trainers, Stewards en Customer Relationship Managers in de aangewezen platformen.

# Rollen



## Trainer

- Voldoen aan vereiste criteria om training te geven
- Intake gesprek
- Leerdoelen vaststellen met de klant
- Nazorg documenten
- Impact gesprek



## Customer Relationship Manager

- Combinatie van accountmanager en backoffice Hospitality
- Voorzorg en nazorg
- Doornemen feedback
- Service training en contactpersoon



## Steward

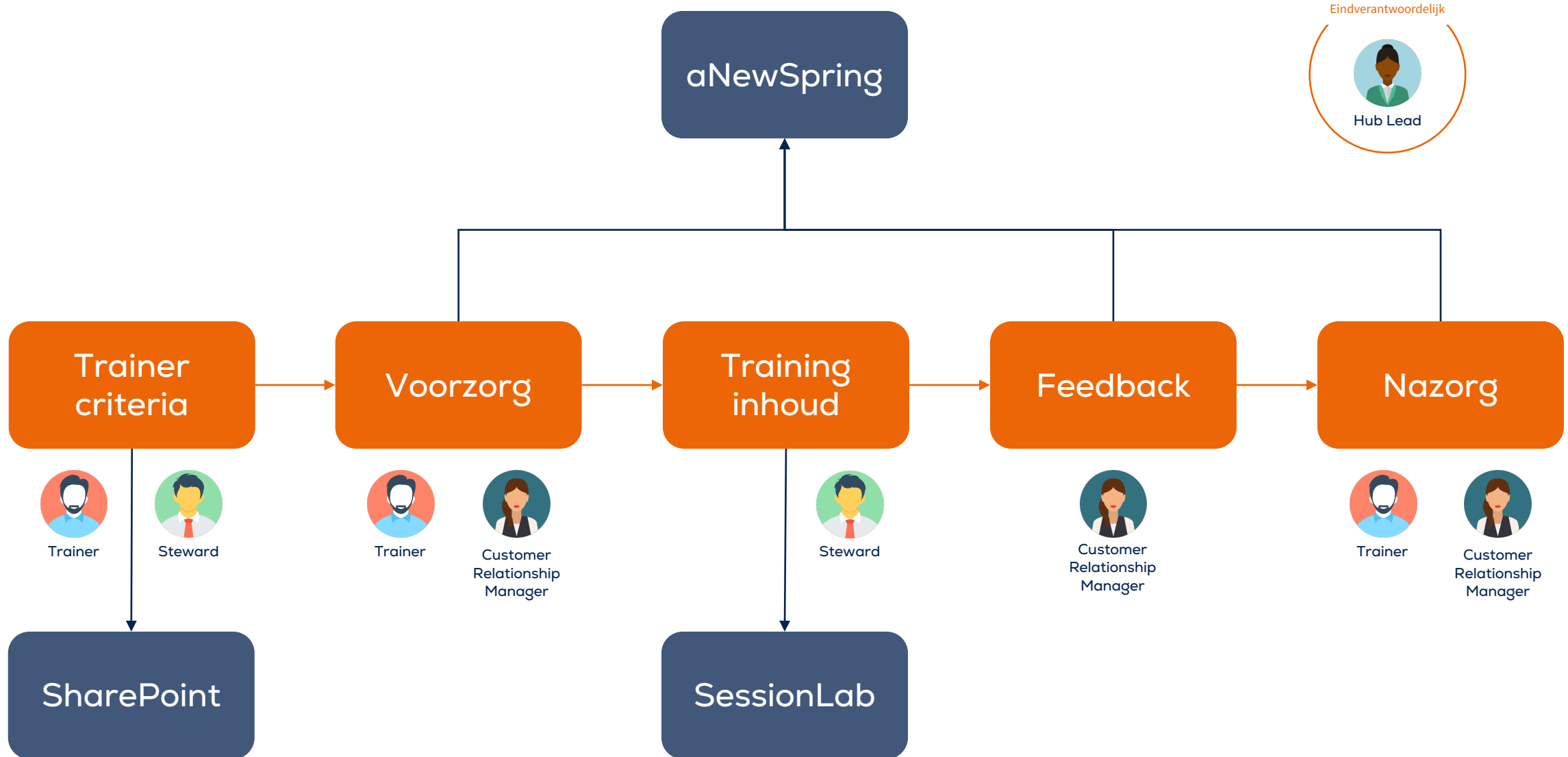
- Inhoud van de training
- Trainer criteria



## Hub Lead

- Eindverantwoordelijk voor het naleven van het proces

# Overzicht



# Trainer criteria

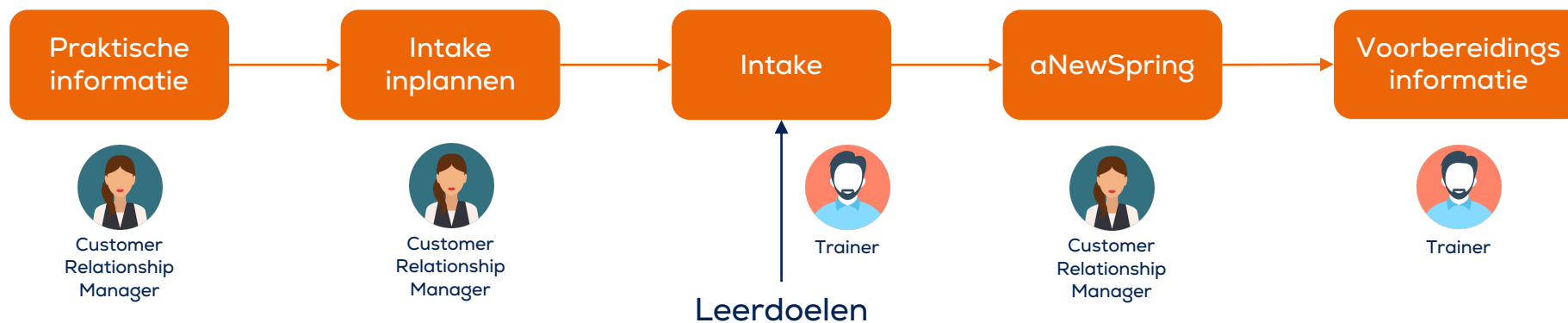
De criteria voor trainers zullen per training verschillen. In deze handleiding worden alleen de onderwerpen behandeld, en de gedetailleerde inhoud moet worden ontwikkeld door de **Steward** van die training. De inhoud moet worden geborgd in de "Trainers Tundra" op **SharePoint**. De onderwerpen zijn: Ervaring met de training, didactische vaardigheden en kennis. Ervaring wordt gemeten op het aantal keren dat een **Trainer** de training heeft gevolgd en ge-cotraind met een ervaren trainer. Kennis wordt gevalideerd door het volgen van relevante trainingen, het halen van de benodigde certificaten en hoeveelheid ervaring in het vakgebied uitgedrukt in maanden. En didactische vaardigheden moeten worden gecheckt door middel van een Steward review. De **Trainer** moet goedkeuring krijgen van de **Steward** voordat hij de training kan geven. De **Trainer** en **Steward** zijn verantwoordelijk voor de naleving van deze criteria en de **Hub Lead** is eindverantwoordelijk als een trainer het proces niet correct volgt.



# Voorzorg

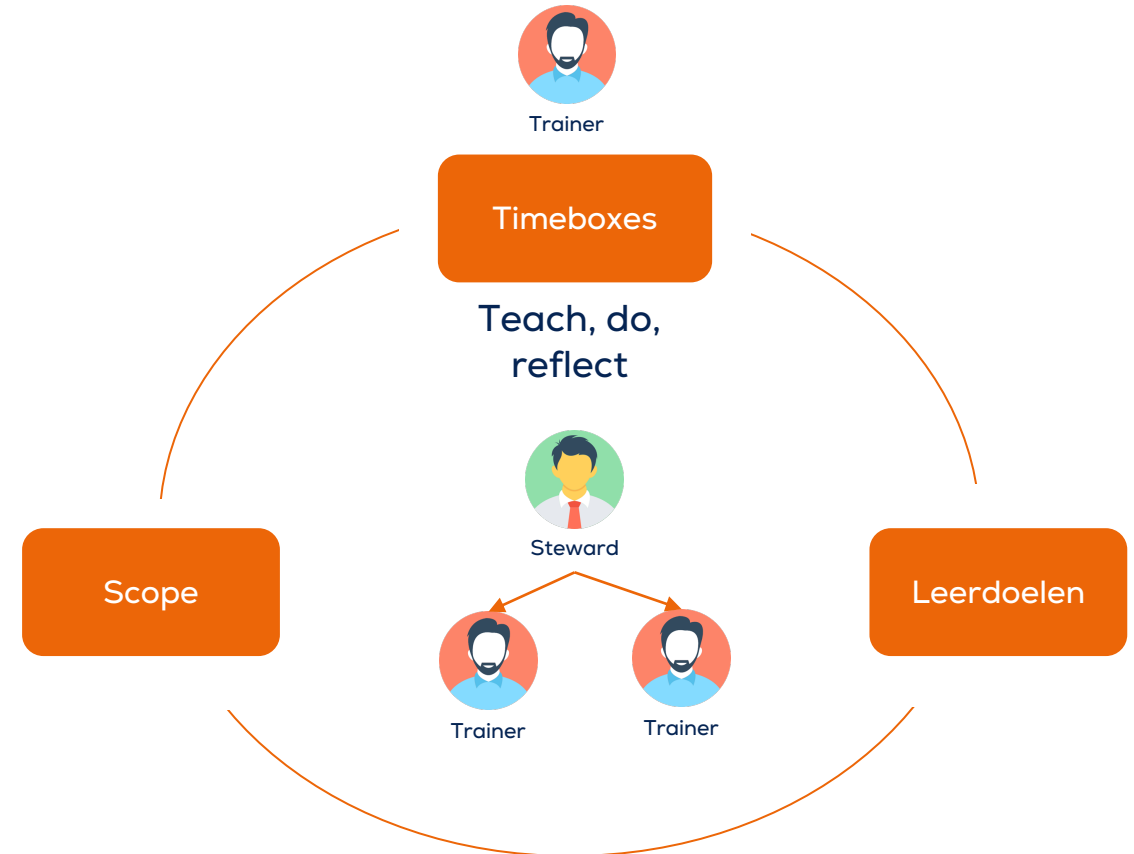


De **Trainer** en de **Customer Relationship Manager** zijn betrokken bij de voorzorg. De **Customer Relationship Manager** is verantwoordelijk voor het opzetten van het intakegesprek en het delen van alle praktische informatie die de klant en **Trainer** nodig heeft, zoals prijs, deelnemers, locatie, catering, parkeergelegenheid en datum. De **Trainer** neemt deel aan het intakegesprek en zorgt ervoor dat de klant op dezelfde pagina zit qua leerdoelen. Daarnaast is de **Customer Relationship Manager** verantwoordelijk voor het opzetten van het **aNewSpring**-klaslokaal met alle deelnemers. Dit platform moet alle informatie bevatten die de deelnemers voorafgaand aan de training nodig hebben. Ook hier is de **Hub Lead** eindverantwoordelijk als het proces niet correct loopt.



# Inhoud training

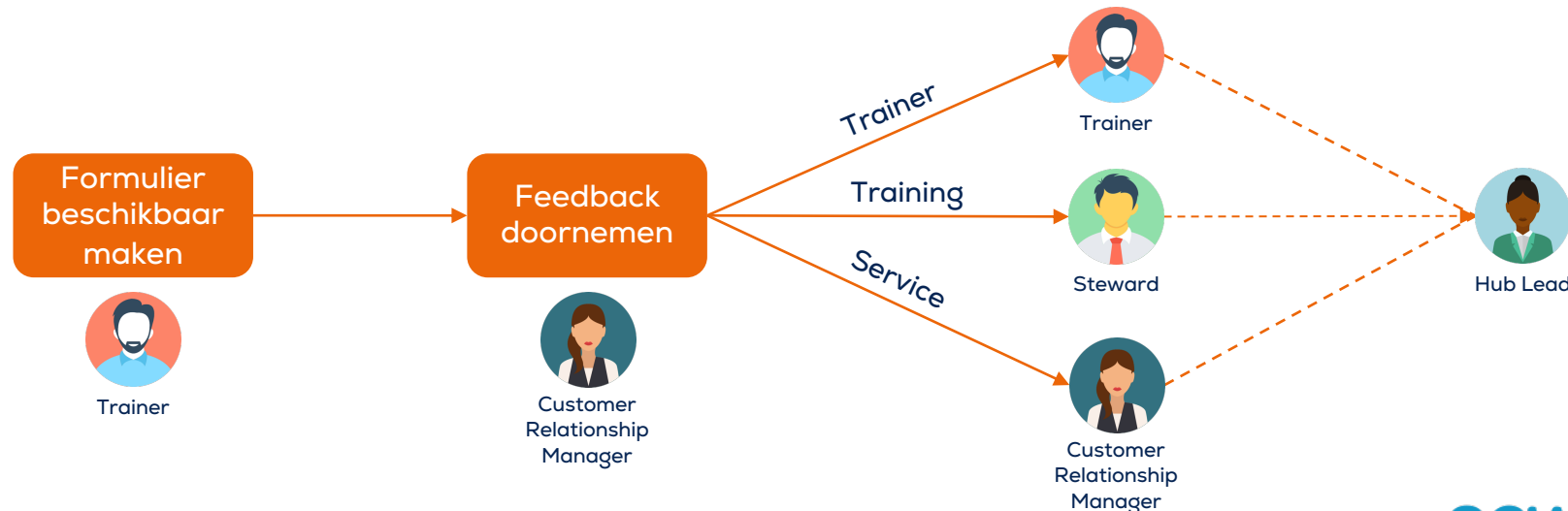
De trainingsinhoud is het enige onderdeel dat gedocumenteerd wordt en bewaard blijft in **SessionLab**. Op dit platform is de **Steward** verantwoordelijk voor het opstellen van een duidelijke agenda voor de training, inclusief leerdoelen, tijdsblokken en onderwerpen die behandeld moet worden (scope). De **Steward** draagt de eindverantwoordelijkheid, maar kan de keuze maken om samen te werken met trainers bij het opzetten ervan. Ze werken dan samen via een backlog in **SessionLab** waar de **Steward** de Product Owner van is. De **Steward** moet ervoor zorgen dat de inhoud regelmatig wordt bijgewerkt op basis van ontvangen klantenfeedback.





# Feedback

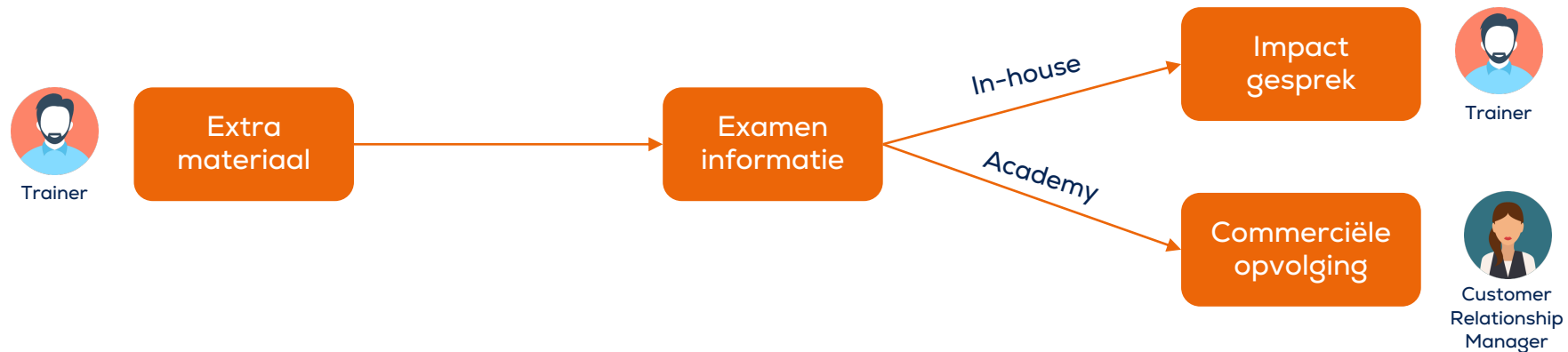
Het verzamelen van feedback zal plaatsvinden via aNewSpring. De **Trainer** is verantwoordelijk voor het aanmoedigen van de deelnemers om het feedbackformulier aan het einde van een training in te vullen. De **Customer Relationship Managers** zijn verantwoordelijk voor het doornemen van de feedback en het delen van alarmerende informatie met de relevante partijen. Feedback met betrekking tot de trainer moet worden gedeeld met de **Trainer** en de **Steward**. Feedback over de trainingsinhoud moet worden gedeeld met de **Steward**. En tot slot is feedback over de service en de algehele ervaring bedoeld voor de **Customer Relationship Managers**. Elke partij beslist vervolgens of er wijzigingen moeten worden doorgevoerd. Feedback met grote gevolgen moet met de **Hub Lead** besproken worden.



# Nazorg



Net als bij de voorzorg is de **Trainer** en de **Customer Relationship Manager** verantwoordelijk voor de nazorg. De **Trainer** moet ervoor zorgen dat alle relevante informatie beschikbaar is op **aNewSpring** voor de deelnemers. Bovendien moet de **Trainer** ervoor zorgen dat het aanvullende materiaal (automatisch) wordt vrijgegeven aan de deelnemers die het feedbackformulier invullen. Daarna wordt er bij in-house trainingen ook een impactgesprek gehouden tussen de klant en de **Trainer**. De **Customer Relationship Manager** is degene die de opvolging doet met de klant bij Academy trainingen en probeert eventueel meer trainingen te verkopen. Zij zijn eindverantwoordelijk voor de commerciële opvolging, met de mogelijkheid om te delegeren aan een **Trainer** als inhoudelijk persoon. Ook hier is de **Hub Lead** eindverantwoordelijk als het proces niet correct loopt.



# Vragen?



**Bart Versteegen**

People Lead Academy

06 - 11127 4386

[b.versteegen@prowareness.nl](mailto:b.versteegen@prowareness.nl)