

Opleiding  
Vestigingsmanagement



## Welkom!

Ben jij een (aankomend) vestigingsmanager? Wil jij jouw vestiging en jouw team naar een hoger niveau tillen? Ben je nog op zoek naar handvatten om dit te kunnen doen?

Met de opleiding Vestigingsmanagement bieden wij jou een solide basis om als manager direct de juiste keuzes te maken. Wij helpen jou niet alleen om je managementkwaliteiten te vergroten, maar geven je direct concrete tools om jouw vestiging succesvol te maken!

De opleiding Vestigingsmanagement is vooral praktisch! Naast meer inzicht krijgen in je eigen kwaliteiten, focussen we op de uitdaging van jouw vestiging. Hoe kunnen jij en jouw team excelleren? We stellen na de nulmeting concrete doelen en gaan voor direct commercieel resultaat!

### Post HBO-diploma

Wil je na deze opleiding ook je theoretische kennis verder aanscherpen en je post HBO-diploma Bedrijfskunde en Management ontvangen? Volg dan de opleiding Middle Management Arbeidsmarkt.

### Vrijstelling

Heb je niet langer dan 2 jaar geleden de opleiding Middle Management Arbeidsmarkt gevolgd? Dan kom je bij het volgen van de opleiding Vestigingsmanagement in aanmerking voor het post HBO-diploma.

Waar wacht je nog op?



A blue handwritten signature of Ellen van Hierden.

Ellen van Hierden  
directeur artra



"DE OPLEIDING IS  
PRIMA TE COMBINEREN  
NAAST MIJN WERK" -  
GEORGE

## Vier thema's

Thema 1:  
Je vestiging, CRM en jij



Thema 2:  
Mijn team en ik, feedback  
en stijlen van leidinggeven



Thema 3:  
Jij, je klant/prospects  
en je taken



Thema 4:  
Gesprekken voeren en  
het managen van resultaat



# Programma

Het programma voor de opleiding Vestigingsmanagement ziet er als volgt uit:



## Vestigingsmanagement

Je volgt een programma van vier dagen, verdeeld over een periode van ongeveer drie maanden. De dagen zijn opgebouwd rondom een thema. Gedurende de gehele opleiding werk je steeds aan een teamsprint (twee-kwartalenplan). Deze teamsprint presenteert je tijdens de laatste dag van de module en wordt beoordeeld.



## Het lesrooster

Minimaal twee weken voorafgaand aan de start van een module ontvang je een uitnodiging voor onze digitale leeromgeving. In deze leeromgeving vind je onder andere je lesrooster, je voorbereidende opdrachten en de theorie.

## Overzicht studiebelasting Vestigingsmanagement

Soort studiebelasting	Uren	Aantal	Contact	Studie	Totaal
Bedrijfskunde en Management					
Vestigingsmanagement					
Bijwonen lessen thema's 1 t/m 4	7	4	28		
Individuele begeleiding teamsprint	1	2	2		
Opstellen 2-kwartalenplan (teamsprint)	4	1	4		
Slotdag - presentaties aan elkaar	5	1	5		
Voorbereiden en praktijkopdrachten	20	1	4	16	
<b>Totale studiebelasting</b>			<b>43</b>	<b>16</b>	<b>59</b>

## Ga je voor het post HBO-diploma Bedrijfskunde en Management?

Als je binnen twee jaar na het voltooien van de opleiding Vestigingsmanagement kiest voor de opleiding Middle Management Arbeidsmarkt, dan kom je in aanmerking voor het post HBO-diploma Bedrijfskunde en Management.

### Wat kan je verwachten van de opleiding Middle Management Arbeidsmarkt?

Tijdens de opleiding Middle Management Arbeidsmarkt maak je kennis met de vier kennisonderdelen die van belang zijn voor de functie van vestiging- of afdelingsmanager, namelijk: organisatiekunde, financiën, marketing en HRM. De theorie vertaalt je direct naar je eigen praktijk. Zo werk je gedurende de opleiding aan het maken van een vestigingsplan (jaarplan). De opleiding Middle Management Arbeidsmarkt bestaat uit vijf onderdelen:

1. Vestigingsplan
2. Management & Organisatie
3. Management & Financiën
4. Management & Marketing
5. Management & HRM

Daarnaast leer je jouw kwaliteiten en valkuilen (nog) beter kennen.

**Wil je meer verdieping?** Volg dan Post HBO-opleiding Bedrijfskunde en Management.



"VERRASSEDE INZICHTEN  
GEKREGEN OVER  
MIJN KWALITEITEN" -  
HENK



Thema 1:

## Je vestiging, CRM en jij

1 dag

**Weet je hoe jouw team en/of jou vestiging ervoor staat? Is het duidelijk waarop je de focus moet leggen? Heb je voor ogen hoe je het (nog) beter kan doen?**

Tijdens het eerste onderdeel sta jij als (aankomend) vestigingsmanager centraal. We kijken naar de uitdagingen die je met jouw vestiging hebt. Is het een net geopende vestiging en mag je volop gaan pionieren? Heb je veel inschrijvingen, maar te weinig klanten? Of blijven jullie al jaren op een gelijk omzetsniveau hangen? Om precies te weten wat je beter kan doen, geven we je inzicht in jouw kwaliteiten als manager en kijken we hoe jij jouw vestiging naar een hoger level kan tillen!

Naast alle informatie over je vestiging zijn we vooral reuze benieuwd naar jou. Om je meer inzicht te geven in jouw persoonlijke kwaliteiten maken we gebruik van Insights Discovery.



### Doelstelling

**Aan het einde van dit onderdeel:**

- heb je inzicht in jouw kwaliteiten, teamkwaliteiten en valkuilen;
- ben je in staat om af te stemmen en te verbinden met anderen;
- kun je een planning maken voor jouw vestiging;
- heb je inzicht in de toegevoegde waarde en optimaal gebruik van CRM systemen;
- heb je inzicht in de manieren waarop de financiële opbrengst van relaties kan worden vergroot.



### Onderwerpen

- Kwaliteiten en valkuilen
- Afstemmen en verbinden
- Planning
- CRM systemen
- Financiële opbrengst vergroten



"IEDEREEN UIT  
MIJN TEAM HEEFT  
INBRENG" - ROOS



Thema 2:

## Mijn team en ik, feedback en stijlen van leidinggeven

1 dag

**Wat zijn voor jou herkenbare kwaliteiten? Waar liggen je verbeterpunten? Hoe zit je team in elkaar? Wie zit waar in het Insights model? Wat voor stijl van leidinggeven hanteer jij op de vestiging?**

Daar waar je in de eerste bijeenkomst hebt stilgestaan bij je vestiging en bij jezelf als mens, gaan we hier tijdens dag 2 dieper op in. Je leert hoe je effectief kunt samenwerken en hoe je anderen aanspreekt op hun gedrag. Daarnaast kom je erachter welke stijl van leidinggeven jij hebt en hoe je jouw persoonlijke managementkwaliteiten kunt vergroten.



### Doelstelling

**Aan het einde van dit onderdeel:**

- heb je nog meer inzicht in jouw kwaliteiten, teamkwaliteiten en valkuilen;
- ben je in staat om af te stemmen en te verbinden met anderen en aan te spreken op gewenst en ongewenst gedrag;
- heb je inzicht in de impact van communicatie;
- heb je inzicht in de verschillende leiderschapsstijlen en weet je wanneer welke stijl effectief ingezet kan worden.



### Onderwerpen

- Kwaliteiten en valkuilen
- Afstemmen, verbinden en aanspreken
- Impact van communicatie
- Leiderschapsstijlen
- Effectief inzetten van leiderschapsstijlen

"EEN WAAR LEIDER LEGT EEN BESLUIT NIET OP,  
MAAR ZORGT ERVOOR DAT MENSEN HET ZICHZELF OPLEGGEN" -

NELSON MANDELA



"HET OPSTELLEN VAN  
DE TEAMSPRINT IS  
EEN EYEOPENER" -

ROY



Thema 3:

## Jij, je klant/prospects en je taken

1 dag

Weet jij wat de belangrijkste klanten van jouw vestiging zijn? Hoe ga je om met potentiële klanten? Met welke taken houd jij je als manager bezig? Welke taken vragen het meest van je tijd? Waar kom je nauwelijks aan toe?

Tijdens bijeenkomst drie staan we stil bij jouw belangrijkste klanten en leer je de waarden-matrix te gebruiken. Tevens krijg je een beeld van je belangrijkste tien prospects en weet je waarom je deze prospects zo graag als klant wilt maken. Ook zoomen we in op jouw taken en hoe je beter plant.



### Doelstelling

Aan het einde van dit onderdeel:

- heb je inzicht in de belangrijkste klanten en prospects;
- kan je een commerciële eindsprint opstellen en uitvoeren;
- ben je in staat om planning en structuur aan te brengen in de werkzaamheden.



### Onderwerpen

- Belangrijkste klanten
- Prospects
- Commerciële eindsprint
- Planning en structuur

"DE BESTE MANIER OM AAN IETS TE BEGINNEN  
IS OP TE HOUDEN MET PRATEN" -

WALT DISNEY



"OEFENEN MET  
EEN ACTEUR IS  
ERG REALISTISCH" -

BRENDA



Thema 4:

## Gesprekken voeren en het managen van resultaat

1 dag

Weet jij hoe je de leiding neemt in jouw gesprekken? Weet je op wat voor een manier je een plannings- en functioneringsgesprek voert? Of hoe je slecht nieuws brengt en met conflicten omgaat? Altijd al een kwartaalplan willen maken?

De ochtend van dag vier staat in het teken van het met een acteur oefenen van planning- en functioneringsgesprekken. Ook leer je hoe je bijvoorbeeld een slecht-nieuwsgesprek voert en hoe je met conflicten omgaat. Tijdens de middag staat de teamsprint, ook wel het twee-kwartalenplan genoemd, op de planning. In dit plan vind je de volgende onderdelen terug: welke KPI's er per kwartaal zijn, welke omzet je gaat halen, hoeveel extra klanten je aan je wil binden en wat je aan deep- cross- en upselling gaat doen om je klanten te behouden. Je presenteert je teamsprint aan je medestudenten en docent.



### Doelstelling

Aan het einde van dit onderdeel:

- ben je in staat om diverse tweegesprekken voor te bereiden en te voeren;
- weet je hoe je een commerciële teamsprint kan opstellen en uitvoeren.



### Onderwerpen

- Diverse tweegesprekken
- Commerciële teamsprint





"EEN MOOIE AFSLUITING  
OM DE EINDPRESENTATIE  
VOOR JE MEDESTUDENTEN  
TE DOEN" - MARLOUS

## Teamsprint (twee-kwartalenplan)

Tijdens de gehele module werk je aan het opstellen van een teamsprint.

In de teamsprint werk je de volgende onderdelen uit:

- Op welke ontwikkeling in jezelf als manager ben je het meest trots?
- Wat is de focus van jouw vestiging de komende twee kwartalen?
- Wat is jouw strategie in één zin voor de komende twee kwartalen?
- Wat is jullie x-factor in de komende twee kwartalen?
- Wat wordt jullie slogan?
- Wat wordt jouw rol hierin?
- Wat zijn de KPI's per kwartaal/maand/week/dag?
- Hoeveel omzet ga je behalen de komende twee kwartalen?
- Wat ga je doen bij bestaande klanten ten aanzien van deep- cross- en upselling?
- Hoeveel inschrijvingen heb je nodig om de gestelde doelen te verwezenlijken?
- Hoeveel plaatsingen betekent dit per maand/week/dag?
- Welke commerciële- en teamactiviteiten ga je per week ondernemen?

## Toetsing

Module Vestigingsmanagement wordt afgesloten met een eindpresentatie. Tijdens de eindpresentatie presenteer je aan je medestudenten in een PowerPoint een teamsprint (twee-kwartalenplan). Hierin laat je zien op wat voor een manier je jouw vestiging op alle onderdelen op een hoger plan weet te brengen.

**Je bent geslaagd voor de module wanneer je:**

1. Inhoudelijke eindpresentatie van het twee-kwartalenplan met minimaal een 6 wordt beoordeeld.
2. Minimaal 80% aanwezig bent geweest tijdens de lesbijeenkomsten.



### Herkansen

De eindpresentatie kan één keer worden herkanst. De kosten voor deze herkansing bedragen €250,-.

# Praktische informatie

## Vestigingsmanagement



### Toelatingseisen

Om te worden toegelaten heb je een diploma Uitzendprofessional (SEU) of gelijkwaardig nodig. HBO werk- en denkniveau en een goede beheersing van de Nederlandse taal is van belang.



### Studietijden

De module Vestigingsmanagement bestaat uit vier lesdagen, verdeeld over 3 maanden. De lesdagen starten om 9:00 uur en eindigen afhankelijk van de lesstof tussen 16:00 en 17:00 uur. Gedurende de gehele module werk je aan je teamsprint (twee-kwartalenplan). De module sluit je af met een eindpresentatie van deze teamsprint aan je medestudenten en docent.



### Studiebelasting

De studiebelasting zal afhankelijk zijn van jouw achtergrond en werkervaring. Voor een volledig overzicht van de studiebelasting: zie pagina 6.



### Studiemateriaal

Tijdens het volgen van de module wordt er gebruik gemaakt van een online leeromgeving. Je ontvangt een trainingsmap waarin je divers materiaal kunt bewaren.



### Certificaat

Na het afronden van deze module ontvang je een certificaat met een eindcijfer.



### Investing

Deelname aan de module Vestigingsmanagement vraagt een investering van € 2.050,- excl. BTW. In de prijs is inbegrepen:

- Studiebijeenkomsten inclusief lunch, koffie, thee en frisdranken
- Gebruik van de online leeromgeving
- Toetsing en examens
- Individuele begeleiding
- Trainingsmap

Niet in de prijs inbegrepen:

- Kosten voor een eventuele herkansing

Op al onze diensten zijn onze algemene leveringsvoorwaarden van toepassing.

Uitgave van artra, januari 2020

Alle rechten voorbehouden.

Niets uit deze uitgave mag worden veelevoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Correspondentie inzake overneming of reproductie richten aan [artra@artra.nl](mailto:artra@artra.nl)



**artna** | dé opleider voor  
arbeidsmarktprofessionals

Utrechtseweg 310 (gebouw B42) | 6812 AR Arnhem  
026 333 75 72 | [artna@artna.nl](mailto:artna@artna.nl) | [www.artna.nl](http://www.artna.nl)