

AHT

EMPATHIE

SHRINKAGE

IDLE

Plan je toekomst!

OVERTUIGEN

SLA

ADVISEREN

OVERREDEN

PRESENTEREN

ERLANG

## Post HBO (Bachelor) Work Force Management

Nederland's eerste geaccrediteerde WFM opleiding



# Post-HBO Bachelor Work Force Management Klantcontactorganisaties

<b>Doelgroep:</b>	HR planning managers en experts, WFM experts en WFM managers met ervaring
<b>Locatie:</b>	Afwisselend Breukelen (Nyenrode) en Houten ('Het oude Stadhuis')
<b>Investing:</b>	€ 4.500 collegegeld, € 450 examenkosten, exclusief btw p.p.
<b>Duur/data:</b>	2 wekelijks / 7 maanden
<b>Aanvang:</b>	Voorjaar & najaar 2012
<b>Toelating:</b>	HBO werk- en denkniveau. Drie jaar aantoonbare ervaring van het juiste niveau in relevant werkgebied.
<b>Studielast:</b>	8-10 uur per week (inclusief ± 100 college- en begeleidingsuren en de opdracht)
<b>Colleges:</b>	Van 13.30 tot 21.30 (inclusief avondeten)

Het vakgebied Work Force Management oftewel Human Resource Planning is volop in ontwikkeling. De verantwoordelijkheid van HR planning experts neemt toe. Er is groeiend inzicht dat planning & forecasting van human resources in klantcontact organisaties van grote invloed is op zowel operationeel als strategisch bedrijfsresultaat. Om dit proces in goede banen te leiden dienen HR managers en WFM Planning experts over de juiste kennis en vaardigheden te beschikken. Sinds 2011 is er een unieke, nieuwe post HBO (Bachelor) opleiding, speciaal opgezet voor WFM experts en HR managers.

Deze erkende opleiding is een initiatief van de School For Customer Management en PlanMen. Dit unieke samenwerkingsverband resulteert in een geaccrediteerde opleiding, waarin niet alleen inhoudelijke WFM expertise uitgebreid aan bod komt, maar ook ruime aandacht is voor de communicatieve- en leidinggevende aspecten van het werk. Verander- en projectmanagement zijn belangrijke thema's binnen de opleiding.

Belangrijke aspecten van deze opleiding:

- Deelnemers die met goed gevolg deelnemen aan deze Registeropleiding, worden opgenomen in het Abituriënten-register en ontvangen een officieel, erkend diploma van de Stichting Post Hoger Beroeps Onderwijs Nederland (SPHBO)
- De colleges worden ingeleid met relevante theorie, daarna staat de beroepspraktijk centraal
- Experts uit de praktijk behandelen bedrijfscases, best practices en 'worst case' scenario's
- Tijdens de studie werken de studenten aan een concrete opdracht met relevantie voor de eigen werkpraktijk (het verbeter- cq veranderplan)
- De eindopdracht wordt in de praktijk geëxamineerd om maximaal leereffect te bereiken voor de studenten
- Een belangrijk toetsmoment van het eindwerk is het rendement voor de eigen organisatie, dat minimaal € 5.000 moet bedragen (of een veelvoud daarvan, afhankelijk van de grootte van de organisatie)
- Zowel verplichte literatuur als aanbevolen bronnen, papers en een aanvullende reader onderbouwen de theorie
- Studenten en docenten hebben de beschikking over een virtuele aula, waarin ondermeer de presentaties van de colleges en ander relevant studiemateriaal worden gepubliceerd
- 1 op 1 begeleiding en coaching van elke student vormen een waardevol onderdeel van het groeiproces



Meer informatie? Inschrijven? Proefcollege volgen?

School for Customer Management

088 – 01 222 22 | info@sfcmm.nl | www.sfcmm.nl



Start opleiding: 2 x per jaar

## Overzicht van lesdagen en inhoud

### CONTACTCENTERS, TRENDS, WFM EN ICT

#### Lesdag 1: Trends in contact centers, de plaats van WFM

College 1 Trends in klantcontact en functies van contact centers

College 2 Rollen en verantwoordelijkheden van workforce management

#### Lesdag 2: Ontwikkelingen en ICT in WFM

College 3 Het ontwikkelen van effectieve strategische workforce planning

College 4 Technologie voor WFM

### VERBETEREN, VERANDEREN, PROJECTMANAGEMENT EN LEIDERSCHAP

#### Lesdag 3: Verbetermanagement en veranderprocessen

College 5 Het schrijven van een verbeterplan voor WFM

College 6 Begeleiden van veranderprocessen

#### Lesdag 4: Projectmanagement en leiderschapsvaardigheden

College 7 Projectmanagement

College 8 Leiderschap en leiderschapstijlen

### INTERNE MARKETING EN PERSONEELSMANAGEMENT

#### Lesdag 5: Interne marketing en de organisatie van de WFM cyclus

College 9 De interne positionering en vermarketing van WFM

College 10 De ontwikkeling van het WFM planning proces

#### Lesdag 6: Poolmanagement en theorie examen

College 11 Poolmanagement: strategisch, tactisch en operationeel

College 12 THEORIE EXAMEN en intervisie

### DE WFM CYCLUS EN HAAR ONDERDELEN

#### Lesdag 7: Inrichting van WFM en forecasting en planning

College 13 Forecasting en planning

College 14 Intraday management

#### Lesdag 8: Intraday management en datamanagement

College 15 Datamanagement en rapportage

College 16 Analyse en advies

### WET EN REGELGEVING, SOURCING EN FINANCIËN

#### Lesdag 9: Wet- en regelgeving en sourcing

College 17 Arbo wet- en regelgeving

College 18 Sourcingvraagstukken: WFM en (grip op) externe partners

#### Lesdag 10: Budgetteren en investeringsbeslissingen voorbereiden

College 19 Kostencomponenten en budgetteren

College 20 Investeringsbeslissingen voorbereiden

#### Lesdag 11: WFM Best Practices

College 21 WFM Best practices 1

College 22 WFM Best practices 2

### WFM EN MEDEWERKER- EN KLANTTEVREDENHEID

#### Lesdag 12: Medewerker- en klanttevredenheid en theorie examen

College 23 De balans tussen maximale efficiency en klant- en medewerkertevredenheid

College 24 THEORIE EXAMEN en intervisie

#### Lesdag 13: Praktijkexamens

College 25 PRAKTIJKEXAMEN

College 26 PRAKTIJKEXAMEN