

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



Start 26 januari 2012

# 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>	26 januari 2012 & 11 oktober 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@sfcml.nl | www.sfcml.nl



Start opleiding: 2 x per jaar  
26 januari en 11 oktober 2012

## Overzicht van lesdagen en inhoud

### CONTACTCENTERS, TRENDS, WFM EN ICT

#### 26 januari 2012: 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

#### 10 februari 2012: Ontwikkelingen en ICT in WFM

- College 3 Het ontwikkelen van effectieve strategische workforce planning
- College 4 Technologie voor WFM

### VERBETEREN, VERANDEREN, PROJECTMANAGEMENT EN LEIDERSCHAP

#### 7 maart 2012: Verbetermanagement en veranderprocessen

- College 5 Het schrijven van een verbeterplan voor WFM
- College 6 Begeleiden van veranderprocessen

#### 21 maart 2012: Projectmanagement en leiderschapsvaardigheden

- College 7 Projectmanagement
- College 8 Leiderschap en leiderschapstijlen

### INTERNE MARKETING EN PERSONEELSMANAGEMENT

#### 4 april 2012: 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

#### 18 april 2012: Poolmanagement en theorie examen

- College 11 Poolmanagement: strategisch, tactisch en operationeel
- College 12 THEORIE EXAMEN en intervisie

### DE WFM CYCLUS EN HAAR ONDERDELEN

#### 9 mei 2012: Inrichting van WFM en forecasting en planning

- College 13 Forecasting en planning
- College 14 Intraday management

#### 23 mei 2012: Intraday management en datamanagement

- College 15 Datamanagement en rapportage
- College 16 Analyse en advies

### WET EN REGELGEVING, SOURCING EN FINANCIËN

#### 6 juni 2012: Wet- en regelgeving en sourcing

- College 17 Arbo wet- en regelgeving
- College 18 Sourcingvraagstukken: WFM en (grip op) externe partners

#### 20 juni 2012: Budgetteren en investeringsbeslissingen voorbereiden

- College 19 Kostencomponenten en budgetteren
- College 20 Investeringsbeslissingen voorbereiden

#### 4 juli 2012: WFM Best Practices

- College 21 WFM Best practices 1
- College 22 WFM Best practices 2

### WFM EN MEDEWERKER- EN KLANTTEVREDENHEID

#### september 2012: Medewerker- en klanttevredenheid en theorie examen

- College 23 De balans tussen maximale efficiency en klant- en medewerkertevredenheid
- College 24 THEORIE EXAMEN en intervisie

#### september 2012: Praktijkexamens

- College 25 PRAKTIJKEXAMEN
- College 26 PRAKTIJKEXAMEN