

Totaaloverzicht

Mexperience

Aanbodoverzicht,
Ervaringsoverzicht en
persoonlijk CV Melinda Wolthuis (eigenaar Mexperience)



'Korte' samenvatting aanbod Mexperience

Expertisegebieden

Vanuit opleiding en ervaring kan Mexperience trainingen/advies/ondersteuning aan bieden op oa de volgende gebieden:

- Toolkitontwikkeling (diverse onderwerpen)
- Train de Trainer trainingen
- Communicatie
- Klantgerichtheid (telefonisch en face to face)
- Telefonische vaardigheden
- Managen en coachen van (callcenter)medewerkers/teams
- Feedbacktrainingen (over feedback geven, ontvangen en vragen)
- Cultuurontwikkeling
- Samenwerken (groepsprocessen, teambuilding etc)
- Ondernemerschap/zelfstandigheid
- Verrassend en effectief trainingsmateriaal (nieuw materiaal of herschrijven van bestaand materiaal)
- Werkend ontwikkelen (leren en werken tegelijkertijd)
- Videocoaching
- Zelfcoaching
- Lichaamstaal
- Presentatietechnieken
- Profileringstechnieken (hoe zet je jezelf neer als trainer/leidinggevende/coach etc)
- Belevenisregie

Specifieke kenmerken

De specifieke kenmerken van trajecten/trainingen/toolkits/coachings van Mexperience zijn:

- Sterke koppeling naar de praktijk/dagelijks leven (leren houdt niet op bij de voordeur)
- Leren/ontwikkelen wordt geïntegreerd in dagelijks werkproces
- Leidinggevende (binnen alle lagen van de organisatie) wordt nauw betrokken bij traject
- Denken vanuit de klant (zowel de klant van Mexperience als de klant van de opdrachtgever)
- Afwisselend en verrassend = beleving
- Zelfstandigheid van de deelnemer wordt sterk gestimuleerd
- Sterke punten worden gebruikt bij verdere ontwikkeling van deelnemer
- Duidelijke koppeling tussen bedrijfsvoering (missie/visie), onderwerp en persoonlijke leerpunten.
- In sommige gevallen confronterend
- Mexperience zoekt de authentieke kant van haar deelnemers
- Anders dan anders (qua opzet, qua materiaal, qua aanpak, qua locaties etc.)

Ervaringsoverzicht van Mexperience

In dit overzicht vindt u de relevante trainings- en coachingservaring van Melinda Wolthuis van Mexperience. Voor de expertise die Mexperience niet direct in huis heeft worden er gekwalificeerde partners aangetrokken zodat de kwaliteit van de trainingen, coachings en toolkits gewaarborgd is.

Doelgroepervaring:

- 1^e en 2^e graads lesbevoegdheid dus van kleuterschool tot universiteit
- Trainings- en werkervaring vooral binnen LBO, MBO, MBO+ en HBO functies

Relevante opleidingen:

- HBO Sociale en organisatiepsychologie – NTI module onderwijs (maart 2009-heden)
- NIMA Communicatie – A (2006)
- HBO Dramadocent - oa acteren, dans, muziek, regie, onderwijskunde, psychologie, pedagogiek, vakdidactiek, (theater)productie. (2005)
- Middle management – NHA (2004)

Relevante trainingen/cursussen:

- Diverse trainingen mbt callcentermanagement (2002-2008)
- Diverse (interne)trainingen mbt coachen (2004-2008)
- Situationeel Leidinggeven – Z & P Groep (2007)
- Opleiding tot gecertificeerd kernkwadrant trainer – Core Quality (2005)
- Management van veranderen – Platel en Partners (2003)
- Basisleergang management – Result (2003)
- Opleiding Callcentermanagement – SpaarSelect (2001)

Trainings-, coach en ontwikkelervaring:

Mexperience (2008-heden)

Toolkits:

Starterstraject telefonische vaardigheden	SNS Bank
Open vragen stellen (gespreksvaardigh.)	SNS Bank
Nieuw bedieningsconcept callcenter	ING
Cultuurtraject	ING
Videocoaching	ING
Teambuilding	Open verkoop
Zelfcoaching	Open verkoop
Ideeën uit de organisatie	Open verkoop
Beleving in ons bedrijf	Open verkoop
Ondernemerschap in bedrijf	Open verkoop

Trainen:

Train de trainer callcentertrainers	ING – SNS – NUON – Friesland Bank
Trainingstraject coachen in callcenters	ING
Workshop kernkwadranten	Open workshop
Omgaan met klachten	NUON
Feedback training	Postbank Verzekeren
Ken je klant (inlevingsvermogen)	Vanad – HMS – SNS Bank
Cultuurtraject	Postbank Verzekeren – CVZ – Friesland Bank
Starterstraining telefonische vaardigheden	Rabobank
Salestraining (telefonisch & Face to Face)	Daisycon
Training belevenisregie	Open training
Creatief ondernemerschap	Open training

Coachen:

Coachen collega trainers	Pluim Prisma – Bussman training&advies
Videocoaching cca's/managers/trainers	ING – Postbank Zakelijk
Coachen Unitmanagers/supervisors	RVS – NUON – Friesland Bank
Coachen trainersvaardigheden trainer	ING – Postbank Zakelijk
Zelfcoachingtraject seniors/trainers	ING
Coaching ondernemerschap	ROC Flevoland – Jong ondernemen

Postbank (2006-2007)

Trainen:

Train de callcenter trainer	Postbank
Training Coachen in callcenters	Postbank
Workshop kernkwadranten	Postbank
Ondernemerschap (managers)	Postbank
Feedback training (cca*/medewerkers)	Postbank
Verpletterende presentaties in 10 stappen	Postbank
Cultuurtraject (teambuilding, cultuurscan)	Postbank
Werkvormen training (voor trainers)	Postbank
Salestraining (cca)	Postbank
Diverse project Kick-offs	Postbank
Co-trainer NLP trainingen (seniors)	Postbank – Postbank Verzekeren
Belevenisregie	RVS

Coachen:

Videocoaching Unitmanagers/trainers	Postbank
Coachen Unitmanagers/supervisors	Postbank
Coachen trainersvaardigheden trainer	Postbank
Zelfcoachingtraject seniors/trainers	Postbank

* cca = callcenteragent

Trainingen zijn allemaal zelfstandig ontwikkeld.

SNS Bank (2003-2006)

Trainen (al deze trainingen zijn gegeven aan cca's):

Introductietraining (cca outbound/inbound)	SNS Bank
Basis hypotheek training (cca outbound)	SNS Bank
Producttrainingen zakelijk/particulier	SNS Bank
Motivatietrajecten	SNS Bank
Cultuurtraining	SNS Bank
Telefonische vaardigheden	SNS Bank (ook op kantoor)
Verdiepingstraining telefonische vaardigheden	SNS Bank

Coachen:

Coachen cca zakelijk outbound	SNS Bank
Coachen cca particulier outbound	SNS Bank
Coachen cca particulier inbound	SNS Bank

Trainingen zijn allemaal zelfstandig ontwikkeld.

SpaarSelect (2001-2003)

Trainen (al deze trainingen zijn gegeven aan cca's):

Telefonische vaardigheden	SpaarSelect
Introductietrainingen	SpaarSelect
Motivatietrainingen	SpaarSelect

Coachen:

Coachen collega Callcentermanagers	SpaarSelect
------------------------------------	-------------

Het lesmateriaal van SpaarSelect was van te voren ontwikkeld.

Overig

Trainen

'Omgaan met groepen' voor werkgroepbegeleiders	AsielzoekersCentrum (2000)
Presentatietechnieken	Gomarus College Groningen (1999)
Leergang dramalessen voor docenten	Roemenie (diverse scholen -1999)
Traject samenwerking en eigen initiatief	Roemenie (diverse scholen- 1999)

Curriculum Vitae Melinda Wolhuis

Persoonlijke gegevens:

Naam: Mevrouw M Wolhuis
Adres: Schapenmeent 110
Postcode: 1357GK
Plaats: Almere
Telefoon: 0628530061
Geboortedatum: 16-10-1976

Opleiding:

- NTI – HBO module Sociale en organisatiepsychologie (start begin 2009 - heden)
- Nima-A communicatie (2006)
- Art-Ez – Hogeschool der Kunsten - faculteit drama te Zwolle (1995-2005) opleiding tot docent drama/expressie in woord en gebaar. Vakken: oa acteren, dans, regie, muziek, onderwijskunde, psychologie, pedagogiek, vakdidactiek, (theater)productie.
- Middle Management NHA (2004 – geen diploma)
- Gomarus College Groningen - HAVO (1995) vakkenpakket: Na, Sk, Wi-A, Ec, Ne, Eng.

Cursussen:

- Diverse trainingen mbt callcentermanagement (2002-2008)
- Diverse (interne)trainingen mbt coachen (2004-2008)
- Situationeel Leidinggeven – Z & P Groep (2007)
- Opleiding tot gecertificeerd kernkwadrant trainer – Core Quality (2005)
- Management van veranderen – Platel en Partners (2003)
- Basisleergang management – Result (2003)
- Opleiding Callcentermanagement – SpaarSelect (2001)
- Diverse cursussen op het gebied van theater (licht, grime, decor etc)

Werkervaring:

- Begeleider CollegeCompany ROC Flevoland vanuit Jong Ondernemen 2009- heden
- Eigenaar MyCamisa – juli 2009-heden
- Freelance trainer/ontwikkelaar via Mexperience. 1 jan. 2008-heden
- Belevensregisseur/trainer/ontwikkelaar bij Postbank Telefoonbank (klantcontactcenter Postbank). aug. 2006 - 31 dec. 2008. Hoofdtak: Inventariseren opleidings-ontwikkelingsbehoefte binnen verschillende afdelingen, opleidings-ontwikkeltrajecten vormgeven, begeleiden en uitvoeren. Gevraagd en ongevraagd adviseren over opleidingsvraagstukken. Bestaande opleidingen voor trainers, leidinggevenden en coaches innoveren en uitvoeren.
- Projectleider communicatie en opleiding/trainer SNS Direct (klant contact center van SNS Bank) dec. 2005-aug. 2006. Hoofdtak: Verantwoordelijk voor de communicatie rondom lopende projecten in het algemeen en specifiek gericht op het managen van veranderingen. Daarnaast verantwoordelijk voor invulling van trainingen op verschillende niveaus.
- Trainer/Supervisor/Belevensregisseur SNS Bank Utrecht afdeling outbound (jan.2003 - nov. 2005), Hoofdtak: coachen van medewerkers (aantal medew. 70+). Opzetten/structureren van zakelijke outboundafdeling, werving en selectie voor zowel particulier als zakelijke agents. Het ontwikkelen/opzetten van trainingstrajecten, het geven van de trainingen. Het voeren van functionerings- en beoordelingsgesprekken.
- Spaarselect (okt 2001 Spaarselect Groningen/Almere - december 2002) Callcentermanager (CCM) Hoofdtak: Eindverantwoordelijk voor callcenter (outbound).
- AZC (asielzoekerscentrum) Eexterveenschekanaal (juli 2000/ september 2001) Opvangmedewerker/trajectbegeleider/agoog. Het begeleiden van asielzoekers tijdens inburgering of uitzetting. Aansturen van verschillende vrijwilligersgroepen voor bijv. computerles, Nederlandse les, vrouwenactiviteiten etc.

- Buro Match BV. (maart-juni2000) Telefonische rollenspelen bij KPN en Shell bij communicatie trainingen.
- Trainingen voor kleuterschooldocenten in Roemenië (september-december 1999). inhoud/doelstelling: Introductie van drama en hoe drama te gebruiken in de klas. Zelfstandig opgestart.
- Organisatie speeldagen in kinderziekenhuis in Roemenie (1999)
- C1000 - Supermarktwerkzaamheden oa runnen van eigen (afbak) bakkerij. (1990-1998)

Stages:

- Middelbaar onderwijs in Roemenië (1998 en 1999) Lesinhoud: bevordering van samenwerking en eigen initiatief.
- Noord Nederlands Toneel, Groningen (1998) Gedurende 3 maanden bij het Noord Nederlands Toneel werkzaam geweest als productieassistent bij verschillende voorstellingen.
- Diverse stages bij scholen (kleuterschool tot HBO).

Typering:

Enthousiast, leergierig, creatief, sociaal, commercieel, flexibel, divers en kritisch naar zichzelf en anderen. Door agogische en commerciële werkervaring inzicht in profit en non-profit organisaties.