



# miniMaster Accountmanagers

*Samen werken aan groei*



Als accountmanager wil je onze relaties zo goed mogelijk bedienen en een belangrijke bijdrage leveren aan het succes van zijn of haar onderneming. Je wilt de belofte van 'Een aandeel in elkaar' waarmaken in de praktijk. Als bank doen we dat al door bijvoorbeeld onze relaties in staat te stellen deel te nemen aan een miniMaster programma. Maar in hoeverre zijn we zelf in staat om onze relaties terzijde te staan bij alle vraagstukken die hun bezighouden? Weet jij waar ze van dromen? En waar ze van wakker liggen? Waar lopen jouw klanten mee rond en hoe kun jij ze het beste met hun vraagstukken helpen?

Om jullie hierbij te ondersteunen, hebben wij samen met de Coöperatie Fabriek een miniMaster programma voor accountmanagers en financieringsspecialisten ontwikkeld. In dit programma krijg je veel kennis overgedragen over ondernemers. Kennis die de afgelopen 12 jaar is opgedaan door de docenten in de miniMaster voor Ondernemers. Meer dan 8000 zakelijke relaties van de bank hebben hun ervaringen gedeeld en daar willen wij jou graag deelgenoot van maken.

Je doet nieuwe inzichten, kennis en inspiratie op en na deelname ben je niet alleen beter in staat om over strategie te praten maar ook om meer plezier te beleven aan onderwerpen die we anders maar al te vaak met ernst benaderen. Ik wens je veel plezier in het volgen van dit inspirerende programma.

***Inge Zwijnenberg, Directeur Bedrijven, Rabobank Noord en West Twente***

***Een aandeel in elkaar***



**Rabobank**

***De miniMaster Accountmanagers is samengesteld voor extern gerichte medewerkers die hun kennis over ondernemers willen opfrissen, zich willen laten inspireren, en die het tijd vinden om dieper in de huid van de ondernemer te kruipen.***

In deze opleiding nemen we jullie mee in onderwerpen die onze relaties elke dag bezig houden. En waarvan wij verwachten dat je na het doorlopen van deze opleiding een betere gesprekspartner zult zijn. Een accountmanager die beter in staat is om met onze relaties in gesprek te gaan, vragen stellen, richting kan geven aan mogelijke oplossingen en niet te vergeten goed kan luisteren zonder met een advies te hoeven komen. Samengevat; verbinding te maken.

Daarnaast zullen we jullie kennis op de diverse onderwerpen die aan bod komen, zoals strategie, alternatieve financieringsvormen, trends en ontwikkelingen gaan bijspijkeren.

#### **Deelnemers**

Accountmanagers Food & Agri, MKB, GZ, Bijzonder Beheer en Financieringsspecialisten.

#### **Programma en docenten**

Het programma bestaat uit acht masterClasses die elk een wezenlijk aspect van ondernemerschap behandelen en jullie laten kennis maken met de praktijk.

- Strategisch Management
- Trends en ontwikkelingen
- Management voor Ondernemers
- Succesvol ondernemen en succesvol investeren
- Klantgerichtheid
- Operations Management
- Strategisch denken
- De klant aan het woord, de praktijk

De docenten hebben ruime praktijkervaring en affiniteit met ondernemers en de branche. Ieder van hen is als docent verbonden aan minimaal één business school, hogeschool of universiteit.

#### **Strategisch Management**

Het lijkt of de beleveniswerelden van de bank en haar accountmanagers enerzijds en de zakelijke klanten anderzijds



ver uiteen liggen. Waar de bank risico's evalueert, ziet haar klant louter kansen. In deze masterClass wordt de koppeling gemaakt tussen deze twee werelden om samen te komen tot één acceptabele, werkbare strategie.

**Docent: Dr. S.A. (Alex) Klein MBA**, docent, schrijver, publicist en presentator op de gebieden finance, strategie en marketing. Hij legt complexe concepten op een inspirerende wijze uit.

#### **Trends en ontwikkelingen**

In de sessies met Paul Turken komen vaak dezelfde soort vragen terug. Dat zijn onderwerpen waarover de ondernemers zich zorgen maken, dan wel waarin ze denken over onvoldoende inzichten te beschikken. Het zijn altijd inschattingvragen. De ondernemers zoeken dan geen one-fits all oplossing, maar een methode om tot een afweging en keuze te kunnen komen. Het wordt voor jullie een stuk makkelijker het gesprek aan te gaan als je op deze issues bent voorbereid en begrijpt hoe de ondernemers deze discussie willen voeren.

**Docent: Drs. P. (Paul) Turken** werkte meer dan 20 jaar als marketing- en managementconsultant. Tegenwoordig doceert en adviseert hij, vervult hij verschillende commissariaten en is hij board counselor.

#### **Management voor Ondernemers**

Ondernemers hebben een ambitie. Maar die ambitie is vaak nog abstract en niet voldoende bekend bij de medewerkers. Het 'uitlijnen' van de medewerkers(doelen) met de bedrijfsdoelen ervaren zij als lastig. Er zijn vragen als: Waar zijn mijn medewerkers goed in? Waar ben ik zelf goed in? Wat betekent dat voor mijn bedrijf? In deze masterClass leren jullie waar de

ondernemer van droomt en van wakker ligt en waar je hem of haar mee kunt helpen.

**Docent:** C.J.P. (Corné) van Hest MBA begeleidt organisaties in uitdagende ontwikkeltrajecten. Weet hoe je HRM praktisch laat aansluiten op bedrijfsprocessen en organisatie doelen.

### **Succesvol ondernemen en succesvol investeren**

Onze relaties hebben vaak kapitaal nodig. En het aantrekken van kapitaal wordt ze voor hun gevoel steeds lastiger gemaakt, en dat is in veel gevallen ook zo. Waarmee kunnen wij ze dan toch helpen? Welke alternatieven zijn er en hoe komen ze hiervoor in aanmerking? Hoe verloopt zo'n procedure eigenlijk en wat levert het ons en de ondernemer op? Dit zijn zaken die in deze masterClass aan de orde komen.

**Docent:** Drs. B.W. (Bernd) Mintjes, o.a. docent Universiteit Groningen, investeerde in meer dan 200 ondernemingen startte een groot investeerdersnetwerk op en een crowdfundingplatform.

### **Klantgerichtheid**

Ondernemers zijn het liefst voor de volle 100% bezig met hun bedrijf. Kunnen wij onze relaties hierbij ondersteunen? Ieder contact dat wij hebben met onze relaties (klanten en collega's) valt in een aantal stappen op te delen. Deze stappen gaan we laden met taken en gedrag. En in oefeningen gaan we hier mee aan de slag. Dit om er achter komen wat onze relaties op prijs stellen en welke bijdrage wij hier aan leveren. En komen deze wel overeen?



**Docent:** K. (Kees) Hoendervangers, docent en managing partner bij Mandev-Benelux, gespecialiseerd in het verhogen van de interne en externe klantgerichtheid.

### **Operations Management**

Een goede strategie wordt bepaald door de uitvoering ervan. De achilleshiel van de meeste ondernemingen is de implementatie van veranderingsprocessen. Diverse methodieken waaronder Lean komen vanuit de praktijksituatie aan bod. Daarnaast bespreken we in deze masterClass praktijkvoorbeelden van bedrijven die ervaringen hebben met operationel excellence.

**Docent:** Prof. Dr. M. (Marcel) van Assen is adviseur, auteur en spreker op het gebied van Operational Excellence. Hij is hoogleraar Operational Excellence bij TiasNimbas Business School.

### **Strategisch denken**

In de meeste handboeken wordt strategie vanuit een normatief perspectief gepresenteerd: hoe moet je een strategisch plan maken, hoe een analyse uitvoeren? Ten Bos breekt hier heel nadrukkelijk mee. Hij nodigt jullie uit om niet na te denken over wat strategie zou moeten of kunnen zijn, maar over wat strategie in de praktijk voor de ondernemer betekent. Dit leidt tot een soms wijsgerige, soms ook humoristische discussie over vragen als: kunnen ondernemers eigenlijk wel strategische keuzes maken en hoe irrationeel is 'spontane' strategie?

**Docent:** Dr. R. (René) ten Bos is hoogleraar filosofie aan de Radboud Universiteit. Hij is een veelgevraagd spreker, expert in leiderschap, organisatiefilosofie en strategisch management en columnist van Het Financieele Dagblad.

### **De klant aan het woord, de praktijk**

In deze masterClass gaan we in gesprek met een of meerdere klanten onder leiding van Alex Klein. Zij nemen ons mee in hun wereld en zullen ons klip en klaar vertellen wat zij van ons vinden. Voorwaarde voor deze reflectie is wel dat jullie het aandurven om ook alledaagse vanzelfsprekendheden onder vuur te nemen. Praktijkvoorbeelden komen voorbij en jullie zullen ook op het verkeerde been worden gezet.



### Studiemateriaal

Het studiemateriaal is inbegrepen. Jullie krijgen toegang tot een persoonlijke online leeromgeving waar jullie al het studiemateriaal terug kunt vinden. Naderhand kunnen jullie de aangeboden kennis en inzichten nog eens op je gemak nalezen.

### Programmatijden

15.30 uur aanvang programma  
 17.00 uur lichte maaltijd  
 17.30 uur vervolg programma  
 20.00 uur afsluiting

### Vragen

Voor meer informatie kun je terecht bij een van jullie managers.

### Waarom bieden wij deze opleiding aan?

Vanuit onze coöperatieve identiteit vinden we het belangrijk om kennis te delen, mensen te verbinden en elkaar te versterken. Het miniMaster programma inspireert en verrijkt je als accountmanager, zodat je groeit in de functie en de klanten beter kunt bedienen. Naast expertise en inzicht in ondernemers levert het programma gezamenlijke groei met de collega's op.

## Overzicht

### miniMaster Accountmanagers

#### Aantal bijeenkomsten

8 woensdagen van 15:30 tot 20:00 uur

#### Data groep 1

maandag 5 september  
 maandag 19 september  
 maandag 3 oktober  
 donderdag 13 oktober  
 maandag 24 oktober  
 maandag 7 november  
 maandag 21 november  
 woensdag 7 december

#### Data groep 2

woensdag 7 september  
 dinsdag 20 september  
 dinsdag 4 oktober  
 dinsdag 11 oktober  
 dinsdag 25 oktober  
 dinsdag 8 november  
 dinsdag 22 november  
 donderdag 8 december

#### Studiemateriaal

Via uw digitale leeromgeving.

#### Locatie

Rabobank Noord en West Twente  
 De Werf 5  
 7607 HH ALMELO

De Coöperatie Fabriek is geregistreerd in het Centraal Register Kort Beroeps Onderwijs ([www.CRKBO.nl](http://www.CRKBO.nl)).

Dit programma is ontwikkeld door:



Samen werken aan groei