



Trainingen & Workshops

BU
RO

Acting

Over Buro Acting

Buro Acting is een trainingacteursbureau. Met trainings- en bedrijfsacteurs geven wij trainingen op gebied van activering, sociale zekerheid, weerbaarheid en handhaving. Daarnaast worden wij ingezet voor assessments en andere rollenspellen. Onze praktijkgerichte trainingen, workshops en coaching helpen organisaties beter communiceren. Humor, gezelligheid en een ontspannen omgangsvorm staan daarbij centraal.

Historie

In 1993 startte Rinco van der Baan Buro Acting, een trainingacteursbureau dat acteurs inzet voor trainingen. In eerste instantie werd Rinco vooral ingehuurd door andere trainingsbureaus, sinds 2007 is hij gecertificeerd trainer en leidt hij nieuwe trainers op. **Buro Acting is daarmee uitgegroeid tot een groot professioneel netwerk van trainers, trainingsacteurs en bedrijfsacteurs.**

Het begon met trainingen in basiscommunicatie en klantgericht communiceren. Met de jaren is het aanbod van Buro Acting breder en dieper geworden. Wij zijn een groot aanbieder van trainingen in omgang met agressie; naast retail en medewerkers van justitie bereiden we zelfs NGO's voor op gijzelingen en ontvoeringen. **Trots zijn wij op onze opdrachtgevers als Dienst Justitiële Inrichtingen, Centre for Safety and Development, Radar Vertige, OVD, Maxxecure, Ebbinge, Lokaal 58, Ahold, Action, AKO, Connexion en diverse gemeenten.**

Locaties

Buro Acting werkt door heel Nederland en op verschillende trainingslocaties. Hierbij wordt altijd gekeken naar de behoefte en doelstelling van de opdrachtgever en deelnemers. Wij trainen zowel bij jou op de werkvloer als op originele locaties. Denk aan een boerderij, manege maar ook de meest innovatieve kantoorgebouwen, trainings- en presentatieruimtes. Ons aanbod is divers en voor ieder wat wils.

Rinco "Met Buro Acting wil ik met mensen naar hun manier van communiceren kijken. En dan samen ontdekken hoe het anders kan. Niemand kan een ander opvoeden maar gedrag beïnvloeden: dat kan wel. Daar heeft iedereen iets aan. Het leidt tot een betere manier van omgaan met je omgeving."

Trainingen

Er is behoefte aan ondernemerschap op de werkvloer. Zelfsturing, eigen verantwoordelijkheid en initiatief zijn noodzakelijk. 'Noodzakelijk' om de toenemende complexiteit waar organisaties mee kampen het hoofd te bieden. Communicatie speelt hierbij een sleutelrol. Zowel MT, managers als teams moeten wennen aan de nieuwe balans tussen sturing en zelforganisatie. Om deze balans te bereiken dient er pro-actief een heldere communicatie met elkaar te worden onderhouden. Buro Acting heeft hiervoor diverse trainingen en workshops ontwikkeld. Hiermee bieden wij jouw organisatie de juiste handvatten om de nieuwe balans te vinden, bereiken en behouden.

Communicatie en contact

Door confrontatie met eigen gedrag in levensechte situaties ontdekken deelnemers hoe zij communiceren. Welke invloed dit heeft op hun persoon, werk en directe omgeving. Onze ervaren trainers en bedrijfsacteurs gedragen zich als cliënten, collega's of opdrachtgevers. Zij zoeken op verschillende manieren contact en geven **middels bewezen methodieken en training inzicht in hoe er gecommuniceerd wordt en waar het anders kan.**

Doelgericht en persoonlijke aandacht

Afhankelijk wat de gewenste resultaten en op welke wijze er getraind moet worden geeft Buro Acting trainingen in de vertrouwde werkomgeving of juist op een inspirerende nieuwe locatie. **Doelgericht wordt er met persoonlijke aandacht samengewerkt om gewenste resultaten en veranderingen in de organisatie te bereiken.**



Training: Agressie en weerbaarheid - p.1 van 2

Lichte weerstand tot zware agressie

Iedereen heeft weleens met agressie te maken. Het begint vaak met non verbale of verbale communicatie. Er wordt een houding aangenomen of gescholden. Als het overslaat naar **intimidatie of erger** dan is het vaak al te laat. Hoe je op de juiste momenten je grenzen aangeeft en **de-escalerend** te werk kunt gaan leer je in deze **levensechte agressie trainingen** van Buro Acting. Voorbeelden aangedragen door de trainer en trainingsacteur geven hierbij inzicht in eigen handelen, non verbale en verbale communicatie. **Opgedane kennis wordt voor langere tijd door de deelnemers herinnerd en toegepast in hun werk- en leefomgeving door in onze agressie training de focus te leggen op de praktijk.**



Methodieken

Tijdens de agressie trainingen kunnen verschillende methodieken worden toegepast. Afhankelijk van de gewenste resultaten, doelstellingen en het lespakket wordt gekozen voor de juiste trainingsacteur en trainer. Voorbeelden van de methodieken die door hen worden ingezet zijn onder andere maar niet beperkt tot; **Frustratie en instrumentele agressie, a-b-c-d gedrag, verbale judo, Roos van Leary en de-escalerend optreden.**

Voor wie

Opdrachtgevers waar wij deze trainingen vaak voor toepassen zijn; Dienst Justitiële Instellingen, gevangeniswezen, detentiecentra, gemeenten, ziekenhuizen, scholen, supermarkten, parkeerbeheer, vervoersbedrijven.

Training: Agressie en weerbaarheid - p.2 van 2

Inhoud

In deze training leer je hoe je kunt omgaan met agressie. Laat jij je verleiden door het gedrag van de ander?

De volgende onderdelen komen aan bod in onze **training 'Agressie en weerbaarheid'**:

- **Zelfcontrole-oefeningen**
- **Professioneel handelen bij agressie**
- **Spanningscontrole**
- **Herkennen van verschillende soorten van agressie**
- **Het stellen van grenzen**
- **Interne- en externe veiligheid**
- **Opvang en nazorg na agressie**

Deze training is uit te breiden met het onderdeel 'Overval en Gijzeling'.

Interesse in ons aanbod? Neem contact met ons op.

Contact

Training: Opvang en nazorg - p.1 van 2

Trauma beperken

De eerste opvang na een incident of een schokkende gebeurtenis is enorm belangrijk. Bij onze training opvang en nazorg worden medewerkers getraind om de ontstane situatie de hand te bieden en met praktische oplossingen trauma te beperken en verwerking te bespoedigen. **Met een trainingsacteur worden levensechte situaties nagebootst.** Hierin komen gespreksvoering, houding en verschillende methodieken aan bod.

Methodieken

De belangrijkste is **KOE; Kaken Op Elkaar**. Deze techniek wordt gebruikt om het slachtoffer zijn verhaal te laten doen en ruimte te geven voor verwerking. Om de verdere communicatie in goede banen te leiden hanteren wij de **drie gesprekken methodiek**. Naast de gespreksvoering is het bij opvang en nazorg van belang dat men trauma's herkent. Ook wel **PSTT (Post Traumatische Stress Stoornis)** genoemd. Ook hier wordt uitvoerig op ingegaan zodat men tijdens omgang met het slachtoffer weet waar op te letten en hier op de juiste wijze op te reageren.

Voor wie

Opdrachtgevers waar wij deze trainingen vaak voor toepassen zijn; Dienst Justitiële Instellingen, gevangeniswezen, detentiecentra, gemeenten, ziekenhuizen, scholen, supermarkten, parkeerbeheer, vervoersbedrijven.



Interesse in ons aanbod? Neem contact met ons op.

Contact

Training: Opvang en nazorg - p.2 van 2

Inhoud

In de training opvang en nazorg worden medewerkers met behulp van een trainingsacteur getraind op gespreksvoering en handelen na een schokkende, traumatische gebeurtenis of incident.

Methodieken

- **Organisatie protocol**
- **Incident registratie**
- **Drie gesprekken**
- **KOE (Kaken Op Elkaar)**
- **Trauma (PSTT) herkenning**
- **Omgang met trauma**
- **Aangifte**
- **Doorverwijzen professionele hulp**

Deze training is uit te breiden met het onderdeel 'Overval en Gijzeling'.

Training: Feedback geven

Een cadeau voor de ontvanger

Dat is wat feedback geven kan zijn. **Ontvangen van feedback is even waardevol.** Wanneer er geen, weinig of slechte feedback wordt gegeven ontstaat er de-motivatie en voelen mensen zich niet erkend voor hun werk of handelen. Zonder feedback fungeren organisaties, waar de werkvloer hoofdzakelijk bestaat uit mensen, niet of niet goed. **Het gaat niet alleen om de schouderklop maar juist ook om corrigerend optreden.** Je geeft feedback op zo'n manier dat dit geen afbreuk doet maar deze bijdraagt aan de relatie tussen geveer en ontvanger. Of dit nu een client, opdrachtgever of collega is; **feedback wordt in elke organisatie dagelijks gebruikt.**

Voor wie

Opdrachtgevers waar wij de training 'Feedback geven' vaak voor toepassen zijn; Kleine, middelgrote en grote organisaties welke willen werken aan de verbetering van communicatie tussen, of motivatie van; medewerkers, teams en klanten.

Inhoud

In deze training kijken we naar hoe je feedback geeft en ontvangt. **Er wordt gewerkt aan veiligheid, werksfeer en teambuilding.** Door gebruik van een trainingsacteur wordt de gegeven of ontvangen feedback direct terug gekoppeld. Met het voorhouden van deze menselijke spiegel krijgen de deelnemers aan de training 'Feedback geven' **direct inzicht in verbeterpunten en het effect van hun feedback.**

Onderdelen training

De volgende onderdelen komen aan bod in onze training 'Feedback geven':

- Presentatie en houding
- Gespreksvaardigheden
- Feedback geven
- Feedback ontvangen
- Herhaald feedback geven

Interesse in ons aanbod? Neem contact met ons op.

Contact

Training: Klantgericht handelen - p.1 van 2

De klant is koning. Natuurlijk!

Maar hoe ver ga je daarin mee en **wie zijn nu eigenlijk jouw klanten?** Een klant is niet per definitie een persoon die een dienst of product tegen betaling van jou afneemt. **Een klant kan ook iemand zijn die een ander type uitwisseling met jou heeft.** Informatie, een dienst, eigendom, ervaring en nog veel meer. Klantrelaties vind je overal; in de zorg zijn het je cliënten, bij de overheid de burger en in je team de collega's waar je mee samenwerkt. **Klantgerichte organisaties stellen de 'klant' centraal.** Zij gedragen zich doelbewust met respect naar de 'klant' en hanteren hierbij continu **dezelfde normen en waarden welke in ieder aspect van de communicatie is verwerkt.**

Methodieken

Tijdens de trainingen '**Klantgericht handelen**' kunnen verschillende methodieken worden toegepast. Afhankelijk van de gewenste resultaten, doelstellingen en het lespakket wordt gekozen voor de juiste trainingsacteur en trainer. Voorbeelden van de methodieken die door hen worden ingezet zijn onder andere maar niet beperkt tot; **Conflicthantering, Service management, Klachten Management, Feedback geven, LSD: Luisteren, Samenvatten, Doorvragen.**

Voor wie

Opdrachtgevers waar wij de training Klantgericht handelen vaak voor toepassen zijn; **Zorg, Overheid, Gemeenten, food & retail, ziekenhuizen, parkeerbeheer, vervoersbedrijven.**



Interesse in ons aanbod? Neem contact met ons op.

[Contact](#)

Training: Klantgericht handelen - p.2 van 2

Inhoud

In deze training leer je hoe je klantgericht kunt werken. Plezier in je werk is belangrijk, maar straal je dat plezier ook uit?

Met een glimlach maak je sneller contact en is de stap naar een hogere klanttevredenheid kleiner.

De volgende onderdelen komen aan bod in onze training 'Klantgericht handelen':

- **Hoe handel en werk je klantgericht?**
- **Basiscommunicatie (principes, technieken en doel)**
- **Non-verbale en verbale communicatie**
- **Wat is jouw allergie?**
- **Boven- en onderstroom**
- **Feedback geven en ontvangen**
- **LSD: Luisteren, Samenvatten, Doorvragen.**

Deze training is uit te breiden met het onderdeel 'Preventief Handelen'.

Hierbij komt het voorkomen van diefstal aan bod en wat je kunt doen als er tóch iets wordt gestolen.

Interesse in ons aanbod? Neem contact met ons op.

Contact

Workshops: voor organisaties en professionals

Onze workshops zijn er voor organisaties en professionals die de kracht en resultaten van trainingsacteren zelf willen ervaren. **Hoe werkt communicatie en hoe communiceer jij?** Dit wordt pas echt goed merkbaar als je met je neus op de feiten wordt gedrukt. Onze workshops zijn hiervoor de uitgelezen manier. Humor, gezelligheid en een ontspannen omgangsvorm staan centraal. **Op laagdrempelige wijze werk je samen of als individu aan persoonlijke en professionele groei. Direct merkbaar resultaat en een basis voor verbetering van de communicatie op lange termijn.**

Organisaties

Teams en leidinggevenden

Onze workshops zijn er voor leidinggevenden en teams. Focus ligt hierbij op de basiscommunicatie en contact maken. Tijdens de workshops leren teams op speelse wijze om te gaan met spanning, bewustzijn en komen daarmee in hun eigen kracht te staan.

Leidinggevenden leren contact aan te gaan middels oprechte interesse, vrij van oordeel te denken en met respect te handelen.

Hoe zet je iemand in zijn kracht en wat levert het op? Deze workshops kunnen op maat en gecombineerd worden geleverd. Wilt u meer weten? Bekijk onze workshops online.

[> Communicatie in teams](#)

[> Leiderschap en communicatie](#)

[> Theater op maat](#)

Professionals

Trainingsacteren voor beginners en gevorderden

Beginnende en ervaren trainingsacteers kunnen bij Buro Acting middels onze workshops ervaring opdoen en delen met andere professionele acteers en collega's uit het vakgebied. Onze **workshops in verschillende niveaus bieden uitdagende lesstof.**

Middels gebruik van verschillende methodieken en werkvormen wordt je waardevolle kennis uit de praktijk bijgebracht. **Theorie en praktijk komen aan bod, de workshops zijn vooral praktijkgericht omdat hier voor onze gezamenlijke opdrachtgevers het grootste voordeel te behalen valt.** Workshops kunnen op maat en gecombineerd worden geleverd. Wilt u meer weten? Bekijk deze workshops online.

[> Assessment acteur](#)

[> Trainingsacteur](#)



Neem nu **contact** met ons op!



Immers; **Communiceren kan je leren!**



**BU
RO**

Acting

in Rinco van der Baan

📍 Pilatus 6
1186 EK Amstelveen

☎ +31 (0)6 5423 6292

✉ info@buroacting.nl