

Stap 1 Noteer het aspect dat waarde levert voor de klant	Stap 2 Definieer de probleemstelling bij dit aspect	Stap 3 Noteer de vaste uitgangspunten van het betreffende aspect	Stap 4 Draai de vaste uitgangspunten om	Stap 5 Doorbreek de vaste vooroordelen en stel acties voor
--	---	--	---	--

VOORBEELD

Een intakegesprek bij het vaststellen van een training. Het is nuttig om een onderscheid te maken tussen klant en cursist. Voor een cursist is betrokkenheid, serieus worden genomen en leerdoelen formuleren van belang bij de intake. Voor de klant gaat het om aansluiting bij individuele leerdoelen, organisatiedoelen of trainingsdoelen.	Hoe kunnen wij als opleidingsbureau er voor zorgen dat m.b.v. een goede intakeprocedure de juiste cursist op het juiste tijdstip naar de juiste cursus gaat? Anders gezegd: hoe voorkomen organisaties dat cursisten veel te laat of te vroeg in hun loopbaan naar een cursus gaan?	<ul style="list-style-type: none"> ■ Een intake-gesprek vindt fysiek plaats ■ Er wordt gewerkt met een vaste vragenlijst ■ Die vragenlijst is opgesteld door het opleidingsbureau 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Een intake-gesprek vindt online plaats ■ Er wordt gewerkt met verschillende vragenlijsten voor elke deelnemer ■ Die vragenlijst is opgesteld door de deelnemer 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Aan de hand van een online <i>critical incident beschrijving</i> van de cursist worden de meest relevante vragen opgesteld door het opleidingsbureau ■ Hierna vindt een fysiek intakegesprek plaats
---	---	--	--	--