

Hoe werk je met StruX Entree?

Elk hoofdstuk bestaat uit:

1. de leerdoelen
Die staan in een tabel. Je ziet wat je moet kunnen en kennen.
2. vakkennis en opdrachten
Wanneer je de vakkennis en opdrachten doet, leer je over en oefen je met de praktijk. Bij een aantal opdrachten werk je aan bewijzen voor je portfolio, dat herken je aan:



Opdrachten waarmee je actief aan het werk moet herken je aan:



3. de vaktaal
De belangrijkste woorden uit het thema. Deze woorden moet je kennen.

Inhoud Omgaan met klanten

1	Klanten	3
2	Aan de telefoon	20
3	De eerste indruk	34
4	Privacy	45
5	Klanten ontvangen	53

Op je werk ga je met klanten om. Daarvoor moet je servicegericht handelen. Oefen zo veel mogelijk tijdens je stage, op je werkplek of op school.

LEERDOELEN

- | | |
|----|---|
| 1. | Je bent duidelijk en beleefd in het contact met klanten. <ul style="list-style-type: none">• Je weet wie je klant is.• Je werkt servicegericht.• Je gaat op de juiste manier met mensen om. |
|----|---|

WAT ZIJN KLANTEN EIGENLIJK?

Klanten, cliënten, bezoekers, gasten en zorgvragers

Waar je ook werkt, je hebt te maken met mensen: mensen in de organisatie waar je werkt. En mensen van buiten de organisatie.

Heb jij contact met al deze mensen? Dan worden deze mensen 'jouw klant'. Ze willen iets van jou: advies, service, hulp, informatie of een product. Soms moeten ze ervoor betalen, soms niet. Het is altijd jouw werk als dienstverlener dat deze mensen goed geholpen worden. Klanten, cliënten, bezoekers, gasten en zorgvragers noemen we vanaf nu allemaal 'klanten'.



De mensen in de kantine van het verzorgingshuis zijn jouw klanten.

Voorbeelden:

- Je maakt schoon in een verzorgingshuis. De bewoner of cliënt is je klant.
- Je werkt in de schoonmaak bij een school. De leerlingen en docenten op de school zijn je klant.
- Je werkt op een evenement bij de entree waar je folders uitdeelt. De bezoekers zijn je klanten.
- Je werkt in de kantine van een fabriek. De medewerkers van de fabriek zijn je klanten.
- Je werkt in een winkel. De mensen die de winkel bezoeken zijn je klanten.

Je zorgt ervoor dat je **servicegericht handelt**. Je geeft je klanten het gevoel dat ze welkom zijn. En dat ze bij jou met al hun vragen terecht kunnen.

Interne en externe klanten

Mensen die bij dezelfde organisatie als jij werken, kunnen **interne klanten** zijn. Het zijn je collega's met wie je samenwerkt en die jij helpt. Bij grote organisaties ken je niet alle interne klanten. **Externe klanten** zijn de mensen van buiten de organisatie waar je werkt. Zorg ervoor dat interne en externe klanten tevreden zijn!

OPDRACHT 1 ALLEMAAL KLANTEN

Nicky werkt in de kantine van het gemeentehuis. De groenteman komt het groente en fruit brengen. Nicky laat hem zien waar hij alles neer kan zetten. Dan komt Nicky's baas binnen. Zij vraagt of Nicky koffie wil klaarzetten voor drie personen in de vergaderruimte. Bij het koffieapparaat beneden in de hal komt Nicky meneer Ayoub tegen. Hij wil praten met iemand van de afdeling Burgerzaken. Nicky laat meneer Ayoub zien waar hij zich kan melden.

Lees de tekst hierboven. Nicky heeft veel klanten. Schrijf op wie haar klanten zijn.

Onderstreep in de tekst de externe klanten.

Behandel je interne klanten hetzelfde als externe klanten? Leg je antwoord uit.

OPDRACHT 2 OM WIE GAAT HET?

Zet in iedere foto een cirkel om degene die klant is.





WAAROM MOET JE SERVICEGERICHT HANDELEN?

Je wilt je klanten graag weer terugzien. Daarom moet je servicegericht handelen. Het gaat altijd om de wensen van de klant: wat wil de klant? Als je dat weet en je voert die wensen uit, dan ben je servicegericht.

Het is niet altijd makkelijk om klanten tevreden te houden. Want klanten zijn kritisch. En ze willen goed geholpen worden.

Wil je goed leren omgaan met klanten? Dan moet je aandacht besteden aan je eigen gedrag en **houding**.

Daar hoort ook bij dat je op je werk niet

altijd jezelf kunt zijn. Je houdt je mening voor je en je probeert zakelijk en neutraal te blijven.



Woorden die je vaak hoort

Servicegericht of klantgericht handelen is alles wat je doet om aan de wensen en behoeften van klanten te voldoen.

Is een klant tevreden over jou? Dan noem je dat klanttevredenheid.

Als dienstverlener bied je de klant een product of een dienst aan.

- Een product is een voorwerp, iets wat je vast kunt pakken. Bijvoorbeeld kleding of planten.
- Een dienst of service is een handeling, iets wat je niet vast kunt pakken. Bijvoorbeeld een wasbeurt voor de auto.

OPDRACHT 3 PRODUCT OF DIENST

Is het een product of een dienst? Zet een kruisje in de goede kolom.

	PRODUCT	DIENST
Een bos bloemen		
Het schoonmaken van een gebouw		
Een knipbeurt bij de kapper		
Een iPhone		



OPDRACHT 4 NASPELEN EN FILMEN

Je speelt situaties na waarbij je zo goed mogelijk aan de wensen van de klant probeert te voldoen.



VOORBEREIDEN

Doe deze opdracht in een groep van drie.

De een is de klant, de ander is de dienstverlener. De derde persoon kijkt en geeft feedback.

Situatie 1

Je bent de koffieautomaat aan het schoonmaken. Er komt een klant aan die een kopje koffie wil pakken. De klant zegt niets en blijft wachten. Maar jij bent nog wel even bezig.

Situatie 2

Je werkt achter de balie. Er komt een collega naar je toe. Ze vraagt of de postbode al is geweest. Jij hebt de postbode nog niet gezien. Maar eigenlijk weet je niet of hij al geweest is.

Situatie 3

Je werkt bij een kinderboerderij. Er is een zomerfeest en jij staat bij de ingang. Een klant heeft haar hondje bij zich. Ze vraagt of ze haar hondje mee het terrein op mag nemen. Jij weet niet of dat mag. Je collega die het wel weet zie je nergens.

UITVOEREN

Speel de situaties na. Kies één situatie. Speel de situatie. Wissel daarna van rol en speel de situatie nog een keer. Zorg ervoor dat iedereen alle rollen speelt.

Degene die kijkt let op:

- Praat de medewerker netjes Nederlands?
- Vraagt hij wat de klant wil?
- Luistert hij goed naar de klant?
- Is hij vriendelijk?
- Is hij beleefd?
- Helpt hij de klant goed?
- Vraagt hij om hulp bij een collega als dat nodig is?

TERUGKIJKEN

Na afloop bespreek je met je groep na.

Vul voor jezelf de tabel in. Vul de tops en tips in die je kreeg. Tops zijn dingen die heel goed gaan. Tips zijn dingen die beter kunnen.

		
Ik praat netjes Nederlands.		
Ik vraag de klant wat hij wil.		
Ik kan goed luisteren.		
Ik blijf vriendelijk.		
Ik blijf beleefd.		

		
Ik help de klant zo goed mogelijk.		
Ik vraag om hulp als dat nodig is.		
Tops die ik kreeg:		
Tips die ik kreeg:		

SERVICEGERICHT WERKEN

Als je je servicegericht opstelt, dan:

- ben je vriendelijk en beleefd
Bijvoorbeeld: je begroet de klant. Je zegt 'u' tegen de klant. En 'meneer' of 'mevrouw'.
- heb je respect voor de klant
Bijvoorbeeld: je bent vriendelijk en beleefd, ook al is de klant heel anders dan jij.
- geef je de klant aandacht
Bijvoorbeeld: je kijkt de klant aan. En je luistert naar wat hij zegt.
- observeer je de klant
Bijvoorbeeld: je kijkt goed naar je klant. Je bedenkt wat hij nodig heeft.
- geef je niet je mening als daar niet om gevraagd wordt
Bijvoorbeeld: je luistert goed naar je klant om erachter te komen wat hij wil. Dat is beter dan je eigen mening meteen te geven.

OPDRACHT 5 BIJ DE KAPPER

Bij de kapper

Shanice werkt in een kapperszaak. Ze wast de haren van een klant. Shanice zegt: 'U vindt het water toch niet te warm, mevrouw? Ik vind het zelf altijd zo fijn, lekker heet water!'

Waarom is Shanice niet servicegericht?

- ☐ Shanice is onbeleefd.
- ☐ Shanice is onvriendelijk.
- ☐ Shanice geeft haar eigen mening.
- ☐ Shanice geeft de klant geen aandacht.

OPDRACHT 6 WERK EN STAGE

Wat doe jij aan servicegericht werken op je werk of op je stage?



OPDRACHT 7 WAT DOE JE WEL EN NIET?

Maak een overzicht over het omgaan met klanten.

Het laat zien wat je wel en niet moet doen als je met klanten omgaat.

VOORBEREIDEN

Neem een groot vel wit papier. Trek in het midden een lijn van boven naar beneden.

Schrijf aan de linkerkant bovenaan: Dit doe je niet als je met klanten omgaat.

Schrijf aan de rechterkant bovenaan: Dit doe je wel als je met klanten omgaat.

Bedenk wat je wilt laten zien en hoe je dat doet. Je kunt bijvoorbeeld foto's zoeken op internet, of je kunt zelf foto's maken van bepaalde situaties.

UITVOEREN

Maak het overzicht.

TERUGKIJKEN

Hang de overzichten in de klas op. Bekijk ze allemaal en onderzoek wat de overeenkomsten en verschillen zijn.

OPDRACHT 8 BEN JIJ SERVICEGERICHT?

Hoe zie jij jezelf? Hoe servicegericht ben jij? Vul de tabel in.

SERVICE VERLENEN	DOE IK MEESTAL WEL	DOE IK SOMS	DOE IK BIJNA NOOIT
De klant begroeten			
Mezelf voorstellen			
De klant aankijken			
De klant vragen wat hij nodig heeft			
Goed luisteren naar de klant			
Antwoord geven als de klant iets vraagt			
Een oplossing zoeken voor een vraag van de klant			
De klant doorverwijzen als ik het zelf niet kan oplossen			
De klant bedanken			

Welke vijf punten pas je toe bij het servicegericht handelen?

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

Leg uit waarom jij dat vindt.

OPDRACHT 9 KLANTVRIENDELIJK

Wat doe je als een klant met een klacht bij jou komt?

KLANTVRIENDELIJK BLIJVEN BIJ KLACHTEN

Heeft een klant een klacht? Dat maakt jou misschien onzeker. Want iemand heeft kritiek. Blijf altijd vriendelijk. Bedenk dat de klacht gaat over een dienst of een product, niet over jou. Probeer altijd een teleurgestelde klant weer tevreden te krijgen.

Er kunnen klachten komen doordat:

- je elkaar niet begrijpt of verkeerd begrijpt
- je het niet eens bent met elkaar
- iemand zich niet aan de afspraken houdt
- diensten of producten niet goed zijn.



Blijf rustig en vriendelijk als iemand een klacht heeft.

Het is beter om een klacht te voorkomen. Dat scheelt veel werk.

Vertelt een klant aan jou zijn klacht? Werk dan volgens de afspraken van je werkplek. Een bedrijf heeft meestal een **klachtenprocedure**. Dit is de manier waarop het personeel van het bedrijf moet omgaan met klachten. Reageer op een klacht zonder je eigen mening te geven. Je kunt wel begrip tonen voor de klacht.

Er zijn klachten die jij niet kunt oplossen. Dan ga naar je leidinggevende en overleg je wat de beste oplossing is.

OPDRACHT 10 EIGEN ERVARING

Noem een situatie waarin jij een klacht had.

Aan welke medewerker van het bedrijf heb je je klacht verteld?

Is de klacht opgelost? Zo ja, op welke manier?

Vind jij dat de klacht netjes is afgehandeld? Leg uit waarom je dat vindt.

OPDRACHT 11 EEN KLACHT

Je werkt in de kantine van een transportbedrijf. Je baas zegt: 'Wil je in de overlegkamer voor 20 personen koffiekopjes klaarzetten?' Je duwt de koffiemachine naar de overlegkamer. En je ziet dat je maar 15 koffiekopjes bij je hebt. Je denkt: 'Ach, laat maar. Er komen vast geen 20 mensen. En anders delen ze maar een beetje.' Later op de middag komt je baas naar je toe. 'Ik ben hier niet tevreden over! Er waren te weinig koffiekopjes!'

Hoe komt deze klacht? Doordat:

- ☐ je je niet aan de afspraak hebt gehouden
- ☐ je niet goed begrepen hebt wat je moest doen
- ☐ je het niet met elkaar eens bent
- ☐ de koffiekopjes van slechte kwaliteit zijn

OPDRACHT 12 OPLOSSINGEN

Lees de strips.

Vind jij de reactie op de klant goed of niet? En waarom wel of niet?








