



1. SERVICEGERICHT HANDELEN

COLOFON

Boom beroepsonderwijs

info@boomberoepsonderwijs.nl

www.boomberoepsonderwijs.nl

Auteurs: Daphne Ariaens, Yvonne Gerridzen en Tessel Mulder

Met dank aan: Fion Friedrichs (ROC Noorderpoort); Ciska Plas-Waarsing (ROC Noorderpoort);

Rob Gitz (Da Vincicollege)

Eindredactie: Boom Beroepsonderwijs

Bronvermelding: © Verbaal Visuele Communicatie BV; Milieu Centraal; Storopack

Titel: Allround

ISBN: 978 90 3726 224 7

Eerste druk / eerste oplage

© Boom beroepsonderwijs

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van reprografische verveelvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (www.reprorecht.nl). Voor het overnemen van (een) gedeelte(n) uit deze uitgave in bijvoorbeeld een (digitale) leeromgeving of een reader in het onderwijs (op grond van artikel 16, Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot Stichting Uitgeversorganisatie voor Onderwijslicenties (Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.stichting-uvo.nl).

De uitgever heeft ernaar gestreefd de auteursrechten te regelen volgens de wettelijke bepalingen. Degenen die desondanks menen zekere rechten te kunnen doen gelden, kunnen zich alsnog tot de uitgever wenden.

Door het gebruik van deze uitgave verklaart u kennis te hebben genomen van en akkoord te gaan met de specifieke productvoorwaarden en algemene voorwaarden van Boom beroepsonderwijs, te vinden op www.boomberoepsonderwijs.nl.

INHOUD

	Hoe werk ik met Allround?	4
Cursus 1	Servicegericht handelen	6
1.1	Voorbereiden	6
1.2	Wat zijn klanten eigenlijk?	7
1.3	Non-profit en profit	9
1.4	Waarom moet je servicegericht handelen?	11
1.5	Servicegericht handelen	13
1.6	Wees je bewust van de eerste indruk	17
1.7	Klanten ontvangen	19
1.8	De kwaliteit van het eerste contact	22
1.9	Hoe ben je het visitekaartje van de organisatie?	25
1.10	Verbaal en non-verbaal	30
1.11	Luister actief	33
1.12	Koffie en thee serveren op je werkplek	36
1.13	Registreren van klanten op de bezoekerslijst	40
1.14	Afscheid nemen	41
1.15	Begrippen	43
1.16	Einde cursus	44

HOE WERK IK MET ALLROUND?

Allround bestaat uit 18 cursussen. Elke cursus van Allround bestaat uit:

1. de leerdoelen
Die staan in een tabel. Je ziet wat je moet kunnen en kennen. En je ziet waarop je beoordeeld wordt tijdens de praktijktoets.
2. vakkennis en opdrachten
Wanneer je de vakkennis en opdrachten doet, leer je over en oefen je met de praktijk.

Opdrachten waarbij je werkt aan bewijzen voor je portfolio herken je aan:	
Opdrachten waarmee je actief aan het werk moet herken je aan:	

3. de praktijktoets
Tijdens de praktijktoets laat je zien dat je de leerdoelen beheerst. Wanneer en waar je de praktijktoets aflegt, overleg je met je docent. De beoordeling van de praktijktoets vul je in in de tabel met de leerdoelen.
4. de theorietoets
De theorietoets gaat over de vakkennis en de opdrachten. Je overlegt met je docent wanneer je de theorietoets aflegt.
5. de digitale leeromgeving
Bij sommige opdrachten heb je hulpmiddelen nodig. Bijvoorbeeld filmpjes, formulieren en links naar andere websites. Die staan in de digitale leeromgeving.

Dit icoontje verwijst naar de digitale omgeving:	
--	---

De digitale leeromgeving kun je bereiken via digitaal.boomonderwijs.nl.

Eerste keer inloggen in de digitale leeromgeving

Voordat je de digitale leeromgeving kunt gebruiken, moet je je licentie activeren.

- Overleg met je docent welk type account je gebruikt.
- Ga naar www.boomberoepsonderwijs.nl/licentie.
- Bekijk de instructiefilm of lees het stappenplan.
- Volg de stappen.

In Allround werk je aan je werknemersvaardigheden. Dit zijn:

1. werken in een team
2. duurzaam werken
3. werken volgens procedures en protocollen
4. onderhouden van (werk)relaties
5. met druk en tegenslag omgaan
6. plannen en organiseren
7. formuleren en presenteren
8. eerlijk en respectvol handelen
9. service verlenen
10. kwaliteit leveren
11. creatief en ondernemend zijn
12. kijken naar jezelf.



Werknemersvaardigheden

CURSUS 1

SERVICEGERICHT HANDELEN

1.1 Voorbereiden

Op je werk ga je met klanten om. Deze cursus gaat over hoe je servicegericht handelt. Oefen zo veel mogelijk tijdens je stage, op je werkplek of op school.

Deze cursus bestaat uit:

- de leerdoelen
- de vakkennis en de opdrachten
- de praktijktoets
- de theorietoets.

Leerdoelen	
1.	Je weet wie je klant is. • Je kent het verschil tussen interne en externe klanten. • Je handelt servicegericht. • Je maakt kennis.
2.	Je ontvangt en begroet de klant en staat hem te woord. • Je maakt oogcontact. • Je zorgt voor een goede eerste indruk en je kunt jezelf presenteren. • Je zorgt voor een passende uiterlijke verzorging.
3.	Je stelt je zichtbaar op naar de klant en houdt de klant in de gaten om te bepalen of deze hulp nodig heeft. • Je let op lichaamshouding. • Je kent het verschil tussen verbale en non-verbale communicatie. • Je past passende omgangsvormen toe.
4.	Je vraagt naar de wensen van de klant bij ontvangst. • Je ontvangt gepland en ongepland bezoek. • Je geeft informatie en verwijst door. • Je luistert actief.
5.	Je verstrekt informatie en verwijst naar een persoon of plaats. • Je geeft juiste antwoorden op de vragen die de klant stelt. • Je laat de klant weten wat zijn vervolgacties zijn. • Je begeleidt de klant naar zijn bestemming. • Je bericht de juiste persoon dat het bezoek gearriveerd is.
6.	Je biedt klanten koffie of thee aan. • Je kiest het juiste moment om thee of koffie aan te bieden. • Je vraagt naar suiker, melk enzovoort. • Je werkt zorgvuldig en nauwkeurig.



2. KLANTEN OBSERVEREN EN INFORMATIE GEVEN

INHOUD

Cursus 2	Klanten observeren en informatie geven	4
2.1	Voorbereiden	4
2.2	Iemand observeren	5
2.3	Klanttypen	17
2.4	Procedures volgen	21
2.5	Wees een OEN	26
2.6	Zichtbaar opstellen	31
2.7	Het juiste moment	34
2.8	OMA	40
2.9	Begrippen	43
2.10	Einde cursus	45