



Je beste beentje voor!

Vorbereiding op de beroepspraktijkvorming

Praktijkboek





Colofon

Auteur

Lindie Joosse

Hoofredactie

Fred Kanhai

Bureauredactie

Redactiebureau M. van der Kleij
Hanna Molenaar | Redactie en
projectmanagement

Advies

Carla Pleijs | onderwijspraktijk
Bart Zoet | retailexpert

Foto's

Foter | Marije Jellema, Lindie Joosse
Kega, Shutterstock, Houthoff Training
& Coaching, Puntuit/RD | Daan van
Oostenbrugge, Schouten & Nelissen,
Storesupport, www.kwadraad.nl |
Angelique de Graaf en Wouter Bruijning

Vormgeving en infographics

Carien Franken Ontwerp | Visuele
vertalingen

DTP en opmaak

Marjoleine van der Graft |
Marjoleine DTP & Vormgeving

© Uitgeverij Sarphati BV 2016

Horaplantsoen 20 | 6717 LT Ede

Tel.: 0318 648 522

E-mail: info@uitgeverij-sarphati.nl

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, namelijk elektronisch, mechanisch, door fotokopie, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande toestemming van de uitgever.

Ondanks alle inspanningen is het mogelijk dat niet alle copyrights van de in de uitgave opgenomen illustraties geregeld zijn. Degene die meent alsnog rechten te kunnen doen gelden, wordt verzocht contact op te nemen met de uitgever.

Inleiding	5
Studiewijzer 'Je beste beentje voor!'	6
Aantekeningen les 1 Introductie lessenreeks en omgangsvormen op de BPV	8
Werkblad 1 'Verwachtingen lessenreeks, klas en docent'	9
Werkblad 2 'Beroepshouding van een assistent entree'	10
Werkblad 2a 'Beroepshouding van een verkoper'	12
Werkblad 3 'Competenties'	14
Aantekeningen les 2 Eerste indruk met non-verbale communicatie	17
Werkblad 4 'Hoe denkt een ander over mij?'	18
Werkblad 5 'Test je lichaamstaal kennis'	20
Werkblad 6 'Beeldhouwen'	21
Aantekeningen les 3 Eerste indruk met verbale communicatie	22
Werkblad 7 'Maak een afspraak'	23
Werkblad 7a 'Observatieformulier afspraak maken door te bellen naar het bedrijf'	24
Werkblad 7b 'Observatieformulier afspraak maken door langs te gaan bij het bedrijf'	25
Werkblad 8 'Het Nederlandse en internationale telefoonalfabet'	26
Aantekeningen les 4 Kennismakingsgesprek/sollicitatiegesprek	27
Werkblad 9 'Observatieformulier kennismakingsgesprek/sollicitatiegesprek'	28
Werkblad 10 'Vuistregels kennismakingsgesprek/sollicitatiegesprek'	29
Werkblad 11 'Scorelijst sterke en zwakke punten'	30
Werkblad 11a 'Wat vraag je me nou..?'	33
Werkblad 12 'Terugkijken naar je sollicitatiegesprek'	34
Aantekeningen les 5 Normen en waarden	36
Werkblad 13 'Mag ik even storen?'	38
Aantekeningen les 6 Assertief, subassertief of agressief	42
Werkblad 14 'Assertief, subassertief en agressief'	43
Werkblad 14a 'Is jouw reactie de beste reactie?'	44
Aantekeningen les 7 Feedback geven en ontvangen	47
Werkblad 15 'Hoe ver kun je gaan?'	48
Werkblad 16 'Wat heb jij te leren?'	52
Aantekeningen les 8 Herhalings- of uitlooples	53

Aantekeningen les 9 Intervisie	54
Werkblad 17 'Intervisie: De vijfstappenmethode'	55
Aantekeningen les 10 Oplossingsgericht denken en handelen	56
Werkblad 18 'Hoe los je dit op?'	57
Werkblad 19 Evaluatie: 'Wat heb ik geleerd?'	60
 Bijlage Criteria waaraan het verslag moet voldoen	 62

Inleiding

Mag je je ziekmelden via WhatsApp? Hoe ga je om met feedback? Waarom is op tijd komen zo belangrijk? Hoe ga je om met het feit dat je een stagiair(e) bent?

Dit praktijkboek gaat over een professionele beroepshouding op de BPV (en op school). Het doel van deze lessenreeks is om je te inspireren het beste uit jezelf te halen. Voor, tijdens en ook na de stage. Met andere woorden: 'Je beste beentje voor!'

De stage is een groot onderdeel van de opleiding en belangrijk om het geleerde in de praktijk te kunnen brengen. Maar ook om te laten zien dat je positief in de maatschappij staat door je sociale vaardigheden in te zetten. Het is een voorbereiding op je beroep.

De samenleving is voortdurend in ontwikkeling, net als het koopgedrag van de consument. Met de komst van nieuwe technologie kan winkelen ook vanuit de huiskamer. Winkeliers die niet mee-ontwikkelen worden gedwongen hun deuren te sluiten. Onderscheid maak je door gebruik te maken van clicks & bricks oftewel Winkelen 3.0 (de integratie van off- en online). Service en klantvriendelijkheid lijken belangrijker dan ooit! Voor de beginnende verkoper is extra van belang om hier een steentje (of beste beentje) aan bij te dragen.

Typerende beroepshouding	De assistent entree accepteert leiding, heeft een actieve houding, een passend werktempo en verantwoordelijkheidsgevoel. Hij komt op tijd, werkt netjes, nauwkeurig en zorgvuldig en houdt zich aan afspraken. Hij kan zich enige tijd op één ding concentreren. Hij werkt gedisciplineerd, heeft doorzettingsvermogen en brengt een opgedragen taak tot een goed einde. Hij zorgt ervoor dat er netjes uit te zien in contacten met collega's en anderen. Hij is vriendelijk en correct in de omgang met klanten, gasten, cliënten, bezoekers, zorgvragers, leidinggevendenden, collega's en derden. Hij is een gemotiveerde werknemer en bereid om te leren en samen te werken met collega's. Hij houdt zich aan bij het werk horende regels van arbo, veiligheid en milieu en hij houdt zich aan de normen en waarden van de organisatie. Hij beschikt over het aanpassingsvermogen om met veranderingen in zijn werk en met werkdruk om te gaan. De assistent entree werkt in het voortdurende besef dat zijn handelen gevolgen heeft voor de werkuitvoering van hemzelf, van anderen of voor zijn bedrijf of organisatie. Dit geldt in het bijzonder waar regels van arbo, veiligheid, milieu of privacy in het geding zijn.
Typerende beroepshouding	De verkoper is klantgericht en servicegevoelig en kan zich snel inleven in de klant om op de klantbehoefte in te springen. Hij combineert zijn open houding met commerciële gedrevenheid en 'feeling' met de branche waarin hij werkzaam is. Hij is bereid de handen uit de mouwen te steken om de goederenstroom snel en adequaat te verwerken. Hij toont inzicht in de invloed van de goederenstroom op het goed kunnen bedienen van de klant. Hij toont discipline door zich te conformeren aan de huisregels en brengt dat tot uiting in zijn gedrag (op tijd komen, beleefd zijn, afspraken nakomen etc.). Hij heeft een eerlijke houding bij het werken met geld en gaat integer om met bedrijfsspecifieke informatie.

De lessen werken naar een einddoel toe. Dit einddoel is: je gedraagt je sociaal vaardig op de BPV. Hiermee wordt bedoeld dat je een positieve indruk achterlaat op de BPV, een sollicitatiegesprek kunt voeren, je houdt aan de normen en waarden op de BPV, kunt samenwerken, assertief bent en oplossingsgericht denkt en handelt.

De lessen gaan over:

- Les 1 Introductie lessenreeks en omgangsvormen op de BPV
- Les 2 Eerste indruk met non-verbale communicatie
- Les 3 Eerste indruk met verbale communicatie
- Les 4 Kennismakingsgesprek/sollicitatiegesprek
- Les 5 Normen en waarden
- Les 6 Agressief, subassertief en assertief
- Les 7 Feedback geven en ontvangen
- Les 8 Herhalings- of uitlooples
- Les 9 Intervisie
- Les 10 Oplossingsgericht denken en handelen

Veel plezier en succes!

Studiewijzer 'Je beste beentje voor!'

Van je docent krijg je per week te horen welke werkbladen je moet maken. Deze omcirkel je.

Week en te behandelen lesstof	Huiswerk Maken werkblad
Week ... Introductie lessenreeks en omgangsvormen op de BPV: • Introductie 'Je beste beentje voor!' • Beroepshouding van een assistent entree of verkoper.	1 2 3
Week ... Eerste indruk met non-verbale communicatie: • Gastdocent filiaalmanager over een eerste indruk maken. • Praten met je lichaam. • Wat is je zelfbeeld en komt dat overeen met de indruk die je achterlaat?	4 5 6
Week ... Eerste indruk met verbale communicatie: • Bellen voor een kennismakingsafpraak of sollicitatiegesprek. • Uitleg verslag maken.	7 7a 7b 8
Week ... Kennismakingsgesprek/sollicitatiegesprek: • Wat te doen bij een kennismakingsgesprek of sollicitatiegesprek? • Sterke en zwakke punten van jezelf.	9 10 11 12

Week en te behandelen lesstof	Huiswerk Maken werkblad
Week ... Normen en waarden: • Wat je wel en niet kunt doen op de BPV-plaats. • Wat vind je belangrijke regels en waar hecht je waarde aan.	13
Week ... Assertief, subassertief en agressief: • Wat ben jij en hoe reageer jij?	14 14a
Week ... Feedback geven en ontvangen: • Hoe kun je nu een collega aanspreken?	15 16
Week ... Herhalings- of uitlooples: • Herhaling afgelopen lessen. • Collage maken.	
Week ... Intervisie: • Lastige situaties op de BPV-plaats. • Intervisie.	17
Week ... Hoe zou jij dat oplossen? • Lastige situaties op de BPV-plaats. • Op de juiste manier je beste beentje voor zetten aan de hand van een praktijksituatie. (Uitvoeren werkblad 17)	18 19
Inleveren verslag	
Datum:	
Waar of bij wie:	
Praktijktoets	

Aantekeningen Les 1

Introductie lessenreeks en omgangsvormen op de BPV

Lesdoelstellingen:

- ▶ Je weet wat je kunt verwachten van deze lessenreeks, de klas en de docent.
- ▶ Je kunt benoemen wat de typerende beroepshouding is van een verkoper of assistent entree.

Deze les is een introductie op de gehele lessenreeks.

Subdoelen:

- ▶ Je kunt benoemen welke klassenregels je wilt hanteren in de les.
- ▶ Je kunt benoemen wat je verwacht van de lessenreeks, de klas en de docent.
- ▶ Je kunt benoemen waarom omgangsvormen belangrijk zijn op school en op de stage.
- ▶ Je weet aan welke beroepshouding je moet voldoen op school en op de stage.

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins or other markings on the paper.



Werkblad 1 ‘Verwachtingen lessenreeks, klas en docent’

Je weet nu waar de lessenreeks over gaat, wat het doel is en wat er van je verwacht wordt. Het kan zijn dat jij specifiek iets wilt weten over onderwerpen die nog niet zijn genoemd. Denk hier over na en vul deze punten in.

Algemene gegevens	
Naam leerling	
Klas	
Datum	

Wat verwacht je van deze lessenreeks?

Wat verwacht je van je klas?

Wat verwacht je van de docent?

Welke regels vind je zelf belangrijk in je klas?

Werkblad 2 'Beroepshouding van een assistent entree'

De beroepshouding is in het kwalificatiedossier als volgt omschreven:

De **assistent entree** accepteert leiding, heeft een actieve houding, een passend werktempo en verantwoordelijkheidsgevoel. Hij komt op tijd, werkt netjes, nauwkeurig en zorgvuldig en houdt zich aan afspraken. Hij kan zich enige tijd op één ding concentreren. Hij werkt gedisciplineerd, heeft doorzettingsvermogen en brengt een opgedragen taak tot een goed einde. Hij zorgt ervoor er netjes uit te zien in contacten met collega's en anderen. Hij is vriendelijk en correct in de omgang met klanten, gasten, cliënten, bezoekers, zorgvragers, leidinggevenden, collega's en derden. Hij is een gemotiveerde werknemer en bereid om te leren en samen te werken met collega's. Hij houdt zich aan bij het werk horende regels van arbo, veiligheid en milieu en hij houdt zich aan de normen en waarden van de organisatie. Hij beschikt over het aanpassingsvermogen om met veranderingen in zijn werk en met werkdruk om te gaan.

Hoe is jouw beroepshouding? Vul het formulier over jezelf eerlijk in.

Algemene gegevens			
Naam leerling			
Klas			
Vak			
Docent			

Beroepshoudingcompetenties		Onvoldoende	Voldoende
Sociaalvaardig	Accepteert leiding Is betrokken op de BPV of in de les Kan samenwerken Heeft een actieve houding Draagt bij aan en goede werksfeer Is gemotiveerd	○ ○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○ ○
Empathie	Kan zich verplaatsen in de ander Luistert naar collega's en klanten Waardeert de ander om zijn inbreng Gaat respectvol om met anderen	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○
Assertiviteit	Komt voor zichzelf op met respect voor de ander Neemt initiatief Bewaakt eigen en andermans grenzen Kan omgaan met feedback Stelt vragen Heeft verantwoordelijkheidsgevoel Heeft doorzettingsvermogen	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○

Beroepshoudingcompetenties		Onvoldoende	Voldoende
Representativiteit	Ziet er verzorgd uit Let op hygiëne Benadert de ander correct Spreekt/schrijft verzorgd Nederlands Is vriendelijk Heeft een passend werktempo	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Integriteit	Is eerlijk en betrouwbaar Komt afspraken na Komt op tijd Werkt netjes en nauwkeurig Is altijd aanwezig Houdt zich aan de huisregels	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Aanvullende opmerkingen			

Werkblad 2a 'Beroepshouding van een verkoper'

De beroepshouding is in het kwalificatiedossier als volgt omschreven:

De **verkoper** is klantgericht en servicegevoelig en kan zich snel inleven in de klant om op de klantbehoefte in te springen. Hij combineert zijn open houding met commerciële gedrevenheid en 'feeling' met de branche waarin hij werkzaam is. Hij is bereid de handen uit de mouwen te steken om de goederenstroom snel en adequaat te verwerken. Hij toont inzicht in de invloed van de goederenstroom op het goed kunnen bedienen van de klant. Hij toont discipline door zich te conformeren aan de huisregels en brengt dat tot uiting in zijn gedrag (op tijd komen, beleefd zijn, afspraken nakomen etc.). Hij heeft een eerlijke houding bij het werken met geld en gaat integer om met bedrijfsspecifieke informatie.

Hoe is jouw beroepshouding? Vul het formulier over jezelf eerlijk in.

Algemene gegevens			
Naam leerling			
Klas			
Datum			
Docent			

Beroepshoudingcompetenties		Onvoldoende	Voldoende
Sociaalvaardig	Is betrokken op de BPV en in de les Kan samenwerken Toont inzet Draagt bij aan een goede werksfeer Heeft een eigen inbreng	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○
Empathie	Kan zich inleven in de klant en de collega Luistert naar collega's en klanten Waardeert de ander om zijn inbreng Gaaf respectvol om met anderen	○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○
Assertiviteit	Komt voor zichzelf op met respect voor de ander Neemt initiatief Bewaakt eigen en andermans grenzen Kan omgaan met feedback Stelt vragen	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○
Representativiteit	Benadert de ander correct Spreekt/schrijft verzorgd Nederlands Ziet er verzorgd uit Let op hygiëne Is vriendelijk	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○

Beroepshoudingcompetenties		Onvoldoende	Voldoende
Gedisciplineerd	Is eerlijk en betrouwbaar	○	○
	Komt afspraken na	○	○
	Levert op tijd opdrachten in	○	○
	Komt op tijd	○	○
	Gaat zorgvuldig om met persoonlijke informatie van anderen	○	○
	Is altijd aanwezig	○	○
	Houdt zich aan de huisregels	○	○
Aanvullende opmerkingen			

Werkblad 3 'Beroepshoudingcompetenties'

In hoeverre denk jij dat je nu al een juiste beroepshouding hebt? Geef per competentie aan in hoeverre jij deze kunt verbeteren. Geef een voorbeeld waaruit blijkt dat je de competentie wel of niet beheerst. Zorg ervoor dat je de kans op een BPV-plaats of baan zo groot mogelijk maakt. Weet wat goed gaat en weet wat beter kan. Ook is het belangrijk om te weten hoe je dat dan kunt bereiken.

Gebruik werkblad 2 of 2a waarbij je jezelf voldoende en onvoldoende scoorde.

Sociaalvaardig

Wat is sociaalvaardig?

Waarom is het belangrijk sociaalvaardig te zijn op de BPV en op school?

Dit beheers ik wel/niet, omdat... (gebruik de punten waarbij je voldoende en onvoldoende scoorde)

Ik kan er aan werken door...

Empathie

Wat is empathie?

Waarom is empathie belangrijk op de BPV en op school?

Dit beheers ik wel/niet, omdat... (gebruik de punten waarbij je voldoende en onvoldoende scoorde)

Ik kan er aan werken door...

Assertiviteit

Wat is assertiviteit?

Waarom is assertiviteit belangrijk op de BPV en op school?

Dit beheers ik wel/niet, omdat... (gebruik de punten waarbij je voldoende en onvoldoende scoorde)

Ik kan er aan werken door...

Representativiteit

Wat is representativiteit?

Waarom is representativiteit belangrijk op de BPV en op school?

Dit beheers ik wel/niet, omdat... (gebruik de punten waarbij je voldoende en onvoldoende scoorde)

Ik kan er aan werken door...

Integriteit (assistent entree) of gedisciplineerd (verkoper)

Wat is integriteit? Of wat is gedisciplineerd?

Waarom is integriteit of gedisciplineerd zijn belangrijk op de BPV en op school?

Dit beheers ik wel/niet, omdat... (gebruik de punten waarbij je voldoende en onvoldoende scoorde)

Ik kan er aan werken door...
