



## Thema Met wie wil ik werken? Startles

Versie 2014 – 2015





## Startles



## Inleiding

Mens & Dienstverleners, die titel is eigenlijk dubbelop. Mensen en dienstverleners zijn namelijk altijd aan elkaar verbonden. Dienstverleners is hulp die een persoon biedt aan anderen. Of een dienst die een persoon verkoopt aan een klant. Je kunt daarbij te maken krijgen met blije mensen, gezonde mensen, zieke mensen, kinderen, volwassenen of ouderen. Vaak zijn de mensen erbij als je hulp biedt, maar niet altijd.

We spreken van cliënten of klanten, afhankelijk van het soort werk dat je doet. Als de klant/cliënt niet aanwezig is, werk jij op de achtergrond. Maar ook dan ben je zeker heel belangrijk. Jij zorgt dat de personen die de klant/cliënt wel zien hun werk goed kunnen doen. Als dienstverlener kun je dus werken vóór mensen, mét mensen en áán mensen en in verschillende organisaties en bedrijven.

In deze startles ga je bekijken wat het verschil is tussen werken voor, met en aan mensen. Je leert welke eigenschappen je nodig hebt voor welk soort werk. Maar ook wat er bij jou op dit moment past. Wat verder belangrijke vragen zijn: met wie jij wil werken? Werk je het liefst alleen? In een klein team of juist in een groot team in een grote organisatie? Wil je werken voor een bedrijf dat zoveel mogelijk winst wil maken of vind jij winst helemaal niet belangrijk? In welk werk kun jij jouw talent het beste inzetten? Kortom: wanneer heb jij succes?

## Wat is het verschil tussen een klant en een cliënt?

In de dienstverlenende sector moet je altijd zorgen dat je weet wat de klant wil, wat zijn wens is en wat de klant nodig heeft. Dit laatste noem je zijn behoefte. Belangrijk is dat jij niet zomaar doet wat de klant/cliënt wil, maar samen met de klant/cliënt kijkt wat hij nodig heeft. Daarmee wil je iemand een dienst bewijzen.

- Wat betekent 'iemand een dienst bewijzen'? Schrijf dat in je eigen woorden op.

---

---

## Met wie wil ik werken?



- b. Een klant komt iets kopen. De dienst die jij daarbij verleent, is advies geven. Een cliënt komt hulp kopen. Hulp is een dienst, maar hulp moet je (vaak) ook kopen. Om het nog moeilijker te maken, hulp kan ook bestaan uit het geven van advies!

Wat zou nu het verschil tussen een klant en een cliënt zijn? Misschien helpen de volgende woorden jou op weg: winst, doel, product, probleem. Gebruik deze woorden in jouw uitleg (je mag meer zinnen gebruiken).

---



---

- c. Soms wil een klant/cliënt iets, maar heeft de klant eigenlijk wat anders nodig. Bedenk een voorbeeld daarvan. Denk bijvoorbeeld aan een huisarts die niet altijd medicijnen voorschrijft, maar soms alleen maar zegt wat je moet doen of laten (om beter te worden).

---



---

- d. In de tabel hieronder zie je voorbeelden van dienstverlening. Is hier sprake van een cliënt of van een klant? Zet een kruisje in kolom 2 of 3. Als je geen keuze kunt maken, schrijf je in kolom 4 welke informatie jij mist.

Dienst	Klant(en)	Cliënt(en)	Weet niet, omdat
De verzorgende helpt de oude dame met het aantrekken van haar steunkousen. Deze .... kan dit niet alleen.			
De medewerker van de versafdeling maakt een verse smoothie klaar voor de.....			
De schoonheidsspecialist geeft advies over de juiste gezichtsverzorging aan de .....			
De etaleur maakt een etalage passend bij het thema 'oranje'. Dit doet hij voor zijn.....			
Bij de servicebalie krijgt de ..... het advies om het garantiebewijs 2 jaar te bewaren van het apparaat dat hij net heeft gekocht.			
Een groot bedrijf vraagt commercieel inzicht van zijn medewerkers. De ..... is er niet altijd bij gebaat dat hij meer koopt dan hij van plan was.			

## Met wie wil ik werken?



In een vakantiepark kunnen kinderen tot 6 jaar naar 'de Mickey Mouse club' om spelletjes te doen. De ouders hebben vooraf betaald. Deze dienst zit namelijk in het servicepakket van de .....			
In het zorghotel kunnen familieleden van patiënten blijven overnachten. Zo kan de ..... dicht bij de patiënt zijn als deze geopereerd is.			
Tijdens een zomerfestival heeft de organisatie gezorgd voor beveiliging van het festivalterrein voor zijn .....			
In de sauna wordt rekening gehouden met zeer strenge hygiëne- en veiligheidseisen. Alle medewerkers worden ingezet in de facilitaire dienstverlening voor de .....			

## In welke sector wil jij werken?

Je kunt werken voor de **overheid** (bijvoorbeeld politie, rechterlijke macht), de **maatschappelijke sector** (bijv. kinderdagverblijf, bibliotheek) en in de **commerciële sector** (winkelbedrijf, horeca).

Hieronder zie je een aantal kenmerken van beroepshoudingen. Soms past een kenmerk bij de beroepshouding van één sector, maar soms ook bij 2 of zelfs 3. Zet een kruisje in de kolom die jij passend vindt.

Kenmerk beroepshouding	Overheid	Maatschappelijke sector	Commerciële sector	Past bij mij ja/nee
Dienstverlenende houding				
Kunnen overtuigen				
Resultaat verwachten				
Winst verwachten				
Onderdeel uitmaken van een grote organisatie				
Betrokken zijn				
Maatschappelijke problemen kennen				
Goed kunnen luisteren				
Kunnen en durven doorvragen				
Doen wat nodig is				

## Met wie wil ik werken?



Kenmerk beroepshouding	Overheid	Maatschappelijke sector	Commerciële sector	Past bij mij ja/nee
Contact kunnen maken				
Omgaan met negatieve reacties				
Je mening durven geven				

a. Als je klaar bent, maak je een groepje van 4 leerlingen.

- Kijk waar de verschillen zitten en bespreek die met elkaar.
- Na het bespreken bepaal jij voor jezelf of jij jouw tabel aanpast. Hebben jouw klasgenoten jou een keer kunnen overtuigen of andersom?

Ja, ik denk dat ik een keer een klasgenoot heb kunnen overtuigen.

Nee, ik ben niet één keer overtuigd. Ik heb mijn tabel niet aangepast.

b. In de tabel hierboven staan drie sectoren genoemd. In welke van die sectoren wordt geprobeerd zoveel mogelijk omzet te halen en zoveel mogelijk winst te maken?

---

c. In welke sector wordt helemaal geen winst gemaakt?

---

d. Als je winst wilt maken, kan dat een uitdaging zijn. Hoe hoger de omzet hoe hoger de winst. Waarom lijkt het jou leuk om winst te maken?

---

e. In de dienstverlening hoef je geen winst te maken. Wat maakt dan dat jij gemotiveerd je werk doet? Het is dan niet om het geld, maar om:

---



## Met wie wil ik werken?



- f. In alle sectoren kun je individueel werken. Je voert dan alle werkzaamheden uit die horen bij de baan zelf. Je kunt ook in een team werken. Zo'n team kan klein zijn en uit een paar mensen bestaan, bijvoorbeeld in een drogisterij. Een team kan ook groot zijn, bijvoorbeeld een bureau dat evenementen organiseert. Wat zouden de voor- en de nadelen zijn voor jou? Vul de tabel in. Schrijf in de onderste rij jouw ideale team.

Organisatie	Geef een voorbeeld	Voordeel	Nadeel
Eenmansbedrijf. Jij bent een ZZP'er (zelfstandige zonder personeel). Alle voorkomende werkzaamheden doe je zelf.			
Team van 3 - 8 medewerkers. Alle medewerkers doen ongeveer hetzelfde werk.			
Team van 20 - 40 medewerkers. In het team zitten medewerkers met verschillende functies.			
Team dat werkt in verschillende diensten, zogenaamde wisseldiensten. Je werkt regelmatig met andere mensen samen.			
Stel hier jouw ideale team samen:			

- g. Maak een top 3 van goede eigenschappen die iemand moet hebben om te kunnen werken in jouw ideale team.

---

---

---