# Lesbrief: Startles

Thema: Mens & Dienstverlenen aan het werk

Inleiding

De werkzaamheden binnen Mens & Dienstverlenen zijn heel verschillend en je kunt ze op allerlei werkplekken uitvoeren. Zo kun je gaan werken in een winkel, op kantoor, in een ziekenhuis, een restaurant of in de recreatie. En dan hebben we nog lang niet alle werkplekken genoemd.

Hoe verschillend deze werkplekken ook zijn, je hebt bijna altijd met mensen te maken. Je helpt ze, je verkoopt ze iets of je verleent een dienst. Je bent dan altijd een dienstverlener.

In dit thema ga je aan de slag met werkzaamheden die als dienstverlener belangrijk zijn. Je ontdekt welke kwaliteiten en talenten je hiervoor nodig hebt en of jij over deze kwaliteiten en talenten beschikt.

Kerntaken van een dienstverlener

Als dienstverlener voer je taken uit. Die kunnen heel verschillend zijn. Dat hangt af van de werkplek en van het soort werk. Maar een paar taken komt elke dienstverlener tegen. We noemen dat de kerntaken.

In het schema staan die kerntaken. Schrijf bij elke soort één voorbeeld op: werk dat je uitvoert en een werkplek waar je dit doet.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Kerntaken | Past bij werkzaamheden: | Passende werkplek: |
| Organiseren en regelen |  |  |
| Klanten, cliënten of gasten helpen en te woord staan |  |  |
| Hygiënisch en veilig werken |  |  |
| Mensen motiveren |  |  |
| Uitstekend werk afleveren |  |  |

Vaardigheden van een dienstverlener

Naast taken zijn er ook vaardigheden die voor elke dienstverlener belangrijk zijn.

Kruis in elke rij aan wat volgens jou nu het beste bij je past. Vergeet niet dat je nog veel moet leren. Het is dus niet erg als je vindt dat je iets een beetje kunt!

|  |  |
| --- | --- |
| Wat moet ik kunnen? |  |
| samenwerken met collega’s | Dit kan ik een beetje /  Dit kan ik goed |
| mijn werk plannen | Dit kan ik een beetje /  Dit kan ik goed |
| veilig werken | Dit kan ik een beetje /  Dit kan ik goed |
| netjes werken | Dit kan ik een beetje /  Dit kan ik goed |
| goed luisteren | Dit kan ik een beetje /  Dit kan ik goed |
| oplossingen bedenken | Dit kan ik een beetje /  Dit kan ik goed |

Reageren als dienstverlener

Dienstverlenen leer je door te doen. Iedere situatie is weer anders en elke keer wil je goed reageren.

Hieronder staan een aantal situaties met klanten.

Waar klant staat mag je ook denken dat het om een gast in een restaurant gaat of om een cliënt die ziek op bed ligt.

Bedenk bij iedere situatie hoe je goed reageert op de klant. Gebruik één van de woorden uit de tweede kolom voor je antwoord.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Gebruik één van de volgende woorden: | Goede reactie |
| *Voorbeeld:*  *Een boze klant wordt steeds bozer, als jij hem te woord staat.* | *Luisteren*  *Houding*  *Vragen*  *Zeggen* | *Ik stel* ***vragen*** *om te achterhalen waarom de klant zo boos blijft.* |
| De klant vraagt advies, maar zegt bij de 3 adviezen die jij geeft steeds “ja maar…”. | *Luisteren*  *Houding*  *Vragen*  *Zeggen* |  |
| De klant zegt dat hij heel blij is met jouw hulp. | *Luisteren*  *Houding*  *Vragen*  *Zeggen* |  |
| De klant zegt dat jij er niets van kunt. | *Luisteren*  *Houding*  *Vragen*  *Zeggen* |  |
| De klant wil iets vragen maar kan het niet goed uitleggen. | *Luisteren*  *Houding*  *Vragen*  *Zeggen* |  |
| De klant vraagt of jij hem naar het toilet wil brengen. Je weet dat je dit nog niet mag doen. | *Luisteren*  *Houding*  *Vragen*  *Zeggen* |  |
| De klant zegt niet zoveel en je denkt dat hij niet tevreden is. | *Luisteren*  *Houding*  *Vragen*  *Zeggen* |  |

Een aardige dienstverlener

Een glimlach kost niets, vriendelijk en beleefd zijn ook niet. Maar voor een klant is aardig zijn heel belangrijk. Hij wil vriendelijk geholpen worden. Als dat niet gebeurt, koopt hij de volgende keer ergens anders. Hetzelfde geldt voor een gast in een hotel of restaurant.

Een patiënt in het ziekenhuis voelt zich meestal niet op zijn gemak en dan is het fijn, als de verzorgers aardig en vriendelijk zijn.

Hoe je dingen zegt als dienstverlener is dus belangrijk. Maar ook je houding, je gezichtsuitdrukking en de gebaren die je erbij maakt.

Hieronder staan 5 uitspraken.

Zeg elke uitspraak op een aardige of onaardige manier tegen een klasgenoot.

Je klasgenoot vertelt je of het aardig of onaardig over kwam.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Ik probeer het ….. te zeggen | Dit klopte volgens klasgenoot |
| Jij bent gek….. | Aardig /  Onaardig | Wel /  Niet helemaal /  Niet |
| Idioot….. | Aardig /  Onaardig | Wel /  Niet helemaal /  Niet |
| Wat kan ik voor u doen? | Aardig /  Onaardig | Wel /  Niet helemaal /  Niet |
| Daar begin ik niet aan….. | Aardig /  Onaardig | Wel /  Niet helemaal /  Niet |
| Weet u wat u kunt….. | Aardig /  Onaardig | Wel /  Niet helemaal /  Niet |

**Heb jij al een dienstverlenende houding?**

Het zal je inmiddels wel duidelijk zijn. Een dienstverlener moet een goede dienstverlenende houding hebben. In dit onderzoekje kijk je waar jij al staat en wat je nog kunt leren.

1. Lees per rij de 4 mogelijkheden. Welk antwoord past het beste bij jou? Kruis het goede hokje aan.

| Zeven onderdelen van een dienstverlenende houding: | Beginner  (1 punt per hokje) | Ervaren  (2 punten per hokje) | Gevorderd  (3 punten per hokje) | Expert  (4 punten per hokje) |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Een compliment geven | Ik vind het lastig om een compliment te geven. | Ik bedenk soms dat ik een compliment had kunnen geven. | Ik geef af en toe een compliment. | Ik weet wanneer ik een compliment moet geven en geef dat ook. |
| Luisteren | Ik vergeet soms snel wat ik gehoord heb. | Ik luister actief naar het antwoord op mijn vraag. | Ik luister goed naar een vraag van een ander, zodat ik weet wat ik kan antwoorden. | Ik luister actief naar een ander en reageer daar op. |
| Een gesprek voeren | Ik praat alleen als mij iets gevraagd wordt. | Ik voer een alledaags gesprek. | Ik vraag en geef informatie. | Ik voer een gesprek over de verwachtingen van de ander. |
| Een goede houding hebben | Ik vergeet soms vriendelijk en beleefd te zijn. | Ik ben vriendelijk en beleefd naar docenten. | Ik ben vriendelijk en beleefd naar iedereen. | Ook als ik boos ben, blijf ik beleefd. |
| Opkomen voor jezelf | Ik vraag bijna nooit om hulp, ik doe het helemaal zelf of ik doe het niet. | Ik durf hulp te vragen. | Ik durf nee te zeggen. | Ik durf mijn eigen mening te geven. |
| Reageren | Ik reageer altijd direct. | Ik reageer soms anders dan ik bedoel. | Ik reageer soms anders dan de ander verwacht. | Als ik reageer, houd ik rekening met de gevoelens van de ander. |
| SCORE | \_\_\_ x 1 punt =    \_\_\_ punten | \_\_\_ x 2 punt =    \_\_\_ punten | \_\_\_ x 3 punt =    \_\_\_ punten | \_\_\_ x 4 punt =    \_\_\_ punten |

* Tel alle punten bij elkaar op. Wat is je totaalscore?   
    
  Jouw totaalscore is \_\_\_\_\_ punten.

1. Maak een meetlat waarop je laat zien op welk niveau jouw punten zitten.

* Verdeel de meetlat in vier delen: voor elk niveau één.
* Geef in elk deel aan hoeveel punten je hebt gescoord. Dat kan met een kruisje of een tekeningetje of nog iets anders.   
  Kies voor elk onderdeel een andere kleur, bijvoorbeeld groen voor ‘een compliment geven’ en geel voor ‘luisteren’.
* Wissel de meetlatten uit. Wat valt jullie op?

1. Deze 7 onderdelen zijn allemaal belangrijk voor een dienstverlener. Welk onderdeel wil jij als eerste gaan ontwikkelen? En waarom?

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |