



Lesbrief: Startles

Thema: Mens & Dienstverleners aan het werk





Inleiding

De werkzaamheden binnen Mens & Dienstverleners 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	<input type="checkbox"/> Dit kan ik een beetje / <input type="checkbox"/> Dit kan ik goed
mijn werk plannen	<input type="checkbox"/> Dit kan ik een beetje / <input type="checkbox"/> Dit kan ik goed
veilig werken	<input type="checkbox"/> Dit kan ik een beetje / <input type="checkbox"/> Dit kan ik goed
netjes werken	<input type="checkbox"/> Dit kan ik een beetje / <input type="checkbox"/> Dit kan ik goed
goed luisteren	<input type="checkbox"/> Dit kan ik een beetje / <input type="checkbox"/> Dit kan ik goed
oplossingen bedenken	<input type="checkbox"/> Dit kan ik een beetje / <input type="checkbox"/> Dit kan ik goed



Reageren als dienstverlener

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



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.....	<input type="checkbox"/> Aardig / <input type="checkbox"/> Onaardig	<input type="checkbox"/> Wel / <input type="checkbox"/> Niet helemaal / <input type="checkbox"/> Niet
Idioot.....	<input type="checkbox"/> Aardig / <input type="checkbox"/> Onaardig	<input type="checkbox"/> Wel / <input type="checkbox"/> Niet helemaal / <input type="checkbox"/> Niet
Wat kan ik voor u doen?	<input type="checkbox"/> Aardig / <input type="checkbox"/> Onaardig	<input type="checkbox"/> Wel / <input type="checkbox"/> Niet helemaal / <input type="checkbox"/> Niet
Daar begin ik niet aan.....	<input type="checkbox"/> Aardig / <input type="checkbox"/> Onaardig	<input type="checkbox"/> Wel / <input type="checkbox"/> Niet helemaal / <input type="checkbox"/> Niet
Weet u wat u kunt.....	<input type="checkbox"/> Aardig / <input type="checkbox"/> Onaardig	<input type="checkbox"/> Wel / <input type="checkbox"/> Niet helemaal / <input type="checkbox"/> 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.

a. 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	<input type="checkbox"/> Ik vind het lastig om een compliment te geven.	<input type="checkbox"/> Ik bedenک soms dat ik een compliment had kunnen geven.	<input type="checkbox"/> Ik geef af en toe een compliment.	<input type="checkbox"/> Ik weet wanneer ik een compliment moet geven en geef dat ook.
Luisteren	<input type="checkbox"/> Ik vergeet soms snel wat ik gehoord heb.	<input type="checkbox"/> Ik luister actief naar het antwoord op mijn vraag.	<input type="checkbox"/> Ik luister goed naar een vraag van een ander, zodat ik weet wat ik kan antwoorden.	<input type="checkbox"/> Ik luister actief naar een ander en reageer daar op.
Een gesprek voeren	<input type="checkbox"/> Ik praat alleen als mij iets gevraagd wordt.	<input type="checkbox"/> Ik voer een alledaags gesprek.	<input type="checkbox"/> Ik vraag en geef informatie.	<input type="checkbox"/> Ik voer een gesprek over de verwachtingen van de ander.
Een goede houding hebben	<input type="checkbox"/> Ik vergeet soms vriendelijk en beleefd te zijn.	<input type="checkbox"/> Ik ben vriendelijk en beleefd naar docenten.	<input type="checkbox"/> Ik ben vriendelijk en beleefd naar iedereen.	<input type="checkbox"/> Ook als ik boos ben, blijf ik beleefd.
Opkomen voor jezelf	<input type="checkbox"/> Ik vraag bijna nooit om hulp, ik doe het helemaal zelf of ik doe het niet.	<input type="checkbox"/> Ik durf hulp te vragen.	<input type="checkbox"/> Ik durf nee te zeggen.	<input type="checkbox"/> Ik durf mijn eigen mening te geven.
Reageren	<input type="checkbox"/> Ik reageer altijd direct.	<input type="checkbox"/> Ik reageer soms anders dan ik bedoel.	<input type="checkbox"/> Ik reageer soms anders dan de ander verwacht.	<input type="checkbox"/> 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.



Startles Mens & Dienstverleners aan het werk

b. 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?

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