



Lesbrief: Blijf professioneel

Thema: Mens & Dienstverleners aan het werk



Blijf professioneel

Inleiding

In je werk later sta je veel mensen te woord. Dan hoop je dat zij altijd vriendelijk en beleefd reageren. Maar wat doe je, als dat niet het geval is? Als mensen boos, geïrriteerd of onredelijk zijn. Dat is niet leuk, maar je moet er wel het beste van maken. Je blijft je professioneel opstellen.

Wat daarbij heel belangrijk is, dat je leert je eigen grenzen te bewaken. Je hoeft nooit toe te laten, dat mensen jou kwetsen, vernederen, enzovoort. Iedereen mag iets vinden van je gedrag maar nooit van jou als persoon.

In deze lesbrief ga je onderzoeken hoe je ingaat op klachten van mensen. Wat doe je, als deze onredelijk zijn? Maar ook, wat doe je om de klacht te verhelpen?

Je maakt een brochure voor een stagiaire vmbo over gedrag dat zij kunnen verwachten en tips om hier mee om te kunnen gaan.





Blijf professioneel



Waar moet de opdracht aan voldoen?

De brochure moet aan de volgende eisen voldoen:

- De brochure is duidelijk bedoeld voor een stagiaire in het vmbo.
- Je legt uit wanneer je spreekt over bezoekers, cliënten, gasten of klanten.
- Je vertelt wat iemand kan verwachten wanneer er iemand met een klacht komt.
- Je legt uit hoe iemand kan omgaan met emoties bij mensen.
- Je geeft aan hoe iemand voor zichzelf opkomt door grenzen te stellen.
- Je geeft aan hoe iemand een klacht het beste kan afhandelen.
- In de brochure staat een uitleg van de BOOS-methode.
- De indeling van de brochure is duidelijk en overzichtelijk.

Wat kun je en wat weet je na deze lesbrief?

- Je weet in welke situatie je spreekt van bezoekers, cliënten, gasten of klanten.
- Je kunt je eigen reacties op onaardig gedrag van mensen herkennen.
- Je weet hoe je professioneel reageert op onaardig gedrag.
- Je kunt iemand met een klacht stap voor stap te woord staan en/of te hulp schieten.
- Je kunt een brochure maken met het programma Microsoft Publisher.

Uit welke stappen bestaat de lesbrief?

Stap	Blijf professioneel
Stap 1: Oriënteren	Verzamel informatie over de omgang met gasten, cliënten of klanten. Verzamel informatie over omgaan met klachten. Geef aan welke eigenschappen en vaardigheden je inzet. Brainstorm over de brochure.
Stap 2: Voorbereiden	Maak je planning. Bereid de rollenspellen voor. Oefen met feedback geven. Oefen met Publisher. Ontwerp de brochure. Verzamel informatie over de inhoud.
Stap 3: Uitvoeren	Maak de brochure. Speel de rollenspellen.
Stap 4: Afronden en terugkijken	Beoordeel jouw brochure en die van anderen. Kijk terug op wat je hebt gedaan.



Blijf professioneel

Stap 1: Oriënteren



Moeilijke woorden

Wat betekenen deze woorden? Zoek de betekenis op. Wanneer je nog een moeilijk woord tegenkomt, vul de tabel dan aan.

Moeilijk woord	Wat betekent dit woord?
cliënt	
brochure	
professioneel blijven	



Je kunt voor deze opdracht gebruik maken van de volgende werkkaart:

- Klacht aannemen



Blijf professioneel



Informatie verzamelen

Je gaat informatie verzamelen over omgaan met mensen en met klachten. Werk daarbij in drietallen. Binnen elke sector heb je verschillende namen voor bezoekers. Zo spreekt het ene bedrijf over klanten, terwijl een ander bedrijf de bezoekers gasten of cliënten noemt.

- a. Bekijk de tabel. Kruis aan wanneer je iemand een bezoeker, cliënt, gast of klant noemt.

Wanneer jij bij een dierentuin naar binnen gaat, ben je een ... van de dierentuin.	<input type="checkbox"/> Bezoeker / <input type="checkbox"/> Cliënt <input type="checkbox"/> Gast / <input type="checkbox"/> Klant
Een restaurant ontvangt een	<input type="checkbox"/> Bezoeker / <input type="checkbox"/> Cliënt <input type="checkbox"/> Gast / <input type="checkbox"/> Klant
Wanneer een verpleegster iemand verzorgt, dan spreekt ze over haar	<input type="checkbox"/> Bezoeker / <input type="checkbox"/> Cliënt <input type="checkbox"/> Gast / <input type="checkbox"/> Klant
Wanneer jij iets koopt in de winkel, dan ben jij een....	<input type="checkbox"/> Bezoeker / <input type="checkbox"/> Cliënt <input type="checkbox"/> Gast / <input type="checkbox"/> Klant
Wanneer een groothandel zijn artikelen verkoopt aan een winkel, dan is de winkel een van de groothandel.	<input type="checkbox"/> Bezoeker / <input type="checkbox"/> Cliënt <input type="checkbox"/> Gast / <input type="checkbox"/> Klant
Een bewoner van een zorginstelling noem je een ...	<input type="checkbox"/> Bezoeker / <input type="checkbox"/> Cliënt <input type="checkbox"/> Gast / <input type="checkbox"/> Klant

- b. In veel werksituaties kun je te maken krijgen met klachten van mensen. Klachten ontvang je op verschillende manieren. Je ziet een aantal manieren staan in de tabel. Bedenk bij elke manier een werksituatie die hier waarschijnlijk mee te maken heeft. Bedenk ook een voorbeeld van een klacht die mensen daarbij kunnen hebben.

Via klantenservice

Werksituatie: _____

Voorbeeld klacht: _____

Een mail of brief

Werksituatie: _____

Voorbeeld klacht: _____

Via de telefoon

Werksituatie: _____

Voorbeeld klacht: _____

Aanspreken tijdens je werk

Werksituatie: _____



Blijf professioneel

Voorbeeld klacht: _____

Klagen bij de receptie

Werksituatie: _____

Voorbeeld klacht: _____

Een bekende uitspraak is: 'Waar mensen werken worden fouten gemaakt'. Er kan altijd iets fout gaan in je werk. Iemand kan dan ontevreden zijn of een klacht hebben. Hoe ga je nu eigenlijk om met een klacht en met een boze bezoeker?

c. Ga naar <https://youtu.be/> en bekijk de video 'Omgaan met agressie aan de balie; preventie van agressie in de zorg'. Beantwoord de volgende vragen.

- Waarom is de dame aan de balie zo boos?

- Vind je het terecht dat zij zo boos is? Waarom wel/niet?

- Vind je dat de baliemedewerker het probleem goed oplost? Waarom wel/niet?

- Hoe zou jij reageren, als iemand zo tegen jou zou doen?

d. Ga naar <https://youtu.be/> en bekijk de video 'Omgaan met emoties bij klanten'. Beantwoord de volgende vragen.

- Je moet aandacht hebben voor de emotie van iemand die ergens ontevreden over is. Waarom is dat belangrijk?



Blijf professioneel

- Wat moet je vooral **niet** doen, als iemand ontevreden is? Noem minstens drie mogelijkheden.

- e. Als iemand niet tevreden is, dan is er ergens dus iets fout gegaan. In de tabel staat een aantal voorbeeldsituaties. Lees de klachten en kruis aan door wie of wat dit volgens jou komt.

Een klant wil een bos bloemen kopen. De verkoopsters praten met elkaar en letten niet op de klant. De klant wordt boos.	<input type="checkbox"/> Het personeel <input type="checkbox"/> Het product of de service <input type="checkbox"/> De klant / cliënt
Een patiënt in het ziekenhuis heeft 3 keer op de knop gedrukt voor hulp. Daarna komt de verpleegkundige pas. De patiënt is boos.	<input type="checkbox"/> Het personeel <input type="checkbox"/> Het product of de service <input type="checkbox"/> De klant / cliënt
Een klant in een restaurant bestelt een medium gebakken biefstuk. Na twee hapjes klaagt hij over de biefstuk. Hij wil hem toch liever doorbakken.	<input type="checkbox"/> Het personeel <input type="checkbox"/> Het product of de service <input type="checkbox"/> De klant / cliënt
Een kinderdagverblijf is open tot 18:00 uur. Een van de ouders moet tot 18.00 werken. Hij klaagt over de openingstijden van het kinderdagverblijf.	<input type="checkbox"/> Het personeel <input type="checkbox"/> Het product of de service <input type="checkbox"/> De klant / cliënt
Een klant heeft de band van zijn fiets laten plakken in de fietswinkel. Na vijf minuten komt hij terug, omdat de band weer leeg is. Hij is ontevreden over de reparatie.	<input type="checkbox"/> Het personeel <input type="checkbox"/> Het product of de service <input type="checkbox"/> De klant / cliënt
Een klant brengt een printer terug naar de winkel. Deze printer heeft hij 2 weken geleden gekocht. Hij print niet goed: er komen allemaal inktvlekken op het papier. Hij wil een andere printer.	<input type="checkbox"/> Het personeel <input type="checkbox"/> Het product of de service <input type="checkbox"/> De klant / cliënt

- f. Een klacht klinkt vaak negatief. Maar het hoeft niet altijd negatief bedoeld te zijn. Klachten hebben ook een positieve kant. Je kunt ze gebruiken om je werk te verbeteren. Maar dan moet je er wel serieus mee omgaan!

Bespreek in drietallen de volgende stellingen. Schrijf op hoe jullie er tegen aan kijken.

- Je moet het altijd zeggen, als je ergens ontevreden over bent.

- Als er nooit iemand klaagt, gaat er ook niets fout.

- Klachten goed oplossen zorgt voor klantenbinding.



Blijf professioneel

Als iemand klaagt, neem je dat altijd serieus. Zelfs als de klacht onterecht is! Vaak komen er ook nog emoties bij kijken. Iemand is bijvoorbeeld boos, verbaasd of juist heel verdrietig. Ook deze emoties neem je serieus. In de volgende stap ga je oefenen met het voeren van een klachtengesprek. Nu ga je dat voorbereiden.

g. Bestudeer de **Werkkaart: Klacht aannemen**. Beantwoord de vragen.

- Over welke drie zaken kan iemand een klacht hebben?

- Je kunt een klacht niet altijd meteen oplossen. Dan moet je hem doorspelen. Welke 2 zaken spreek je met de klant af, wanneer je een klacht moet doorspelen?

- Je legt ook uit aan de klant wat je met de klacht gaat doen. Waarom moet je dat doen?

h. Welke eigenschappen zet je in om goed met een klacht om te gaan? Noem er drie.

- i. Ga naar www.managementsupport.nl. Deze site gaat over omgaan met klachten volgens de BOOS-methode. Vat elke letter van de BOOS-methode kort samen.

BOOS	Voorbeeld klacht
Begrip tonen	
Opschrijven	
Oplossen	
Service verlenen	



Blijf professioneel

Brainstormen

Je gaat brainstormen over de inhoud van de brochure. In de brainstorm mag je al je fantasie gebruiken. Geen idee is te gek. Later ga je pas bepalen welke ideeën je werkelijk gaat uitvoeren.

- a. In deze oriëntatie heb je onder andere nagedacht over 4 onderdelen over hoe je omgaat met mensen en hun klachten.
 - Neem 4 vellen papier. Schrijf op een vel de titel van een onderdeel. Dus 4 vellen, 4 titels.
 - Schrijf onder elke titel zoveel mogelijk woorden die met dat onderdeel te maken hebben. Kijk naar wat je gevonden hebt in je onderzoek.
- b. Neem nu nog een vel papier. Schrijf of teken daar zoveel mogelijk begrippen op die je verder in de brochure wilt bespreken. Kijk ook naar de eisen.

Keuzes maken

Na de brainstorm ga je kijken wat haalbaar is. Je kiest uit alles wat opgeschreven is. Welke ideeën uit de brainstorm wil je werkelijk uitvoeren?

- a. Lees goed door wat je hebt opgeschreven. Onderstreep de belangrijkste onderdelen. In ieder geval de onderdelen waar je verder mee wilt.
- b. Neem de vellen papier mee naar de voorbereiding (**Stap 2**).



Blijf professioneel

Stap 2: Voorbereiden



De planning

	Stap	Wat ga je doen?	Wie gaat het doen?	Hoeveel tijd heb je daarvoor nodig?
	Voorbereiden			
	Uitvoeren			
	Afronden en terugkijken			



Blijf professioneel



Werkkaart

Je kunt voor deze opdracht gebruik maken van de volgende werkkaart:

- Klacht aannemen

De rollenspellen voorbereiden

In **Stap 3** voer je in drietallen het klachtengesprek.

- Leerling 1 handelt de klacht af. Let op het gedrag van de klant en wat hij wil. Probeer goed met de emotie van de klant om te gaan. En denk na over een oplossing.
- Leerling 2 is degene met de klacht.
- Leerling 3 observeert en geeft na afloop van het rollenspel feedback aan leerling 1. Jullie wisselen telkens van rol.

Let op: Wanneer je de persoon met een klacht moet spelen, vertel je duidelijk wat de klacht is. Je laat ook goed zien welke emotie je erbij voelt. Misschien ben je boos, verbaasd, verdrietig, onredelijk, 'kom je hier nooit meer' of wil je niet eens geholpen worden.

Bedenk vooraf ook welke oplossing jij zelf wilt zien bij jouw klacht. Wil je een nieuw product, of juist weten wat er is gebeurd?

- a. Hieronder staan 6 situaties. Overleg met je drietal welke rol ieder aanneemt bij elke situatie: degene met de klacht, degene die de klacht afhandelt of degene die observeert. Let op dat je allemaal een keer de rol van klager, oplosser en observator neemt.

Situatie	Mijn rol
Je hebt gisteren een paraplu gekocht. Bij de eerste windvlaag waaide hij kapot. Je wilt een nieuwe paraplu.	<input type="checkbox"/> Klager <input type="checkbox"/> Oplosser <input type="checkbox"/> Observator
Je brengt je zontje naar bed. Hij heeft een enorme bult op zijn hoofd. Dat moet bij de kinderopvang zijn gebeurd maar er is jou niets verteld. Je wilt weten wat er is gebeurd.	<input type="checkbox"/> Klager <input type="checkbox"/> Oplosser <input type="checkbox"/> Observator
Je bent met z'n vieren uit eten. 2 van jullie hebben al eten gekregen, de andere 2 wachten al 3 kwartier. Je loopt naar de bar om er iets van te zeggen. Je wilt vertrekken en ergens anders gaan eten, uiteraard betaal je niet voor de 2 gerechten.	<input type="checkbox"/> Klager <input type="checkbox"/> Oplosser <input type="checkbox"/> Observator
Je hebt vanochtend gebak gehaald bij de warme bakker. De slagroom smaakt zuur. Je hebt het gebak weg moeten gooien. Nu wil je nieuw gebak.	<input type="checkbox"/> Klager <input type="checkbox"/> Oplosser <input type="checkbox"/> Observator
Je hebt vorige week een nieuw vest gekocht. Bij de eerste wasbeurt liepen de kleuren door. Je wilt je geld terug.	<input type="checkbox"/> Klager <input type="checkbox"/> Oplosser <input type="checkbox"/> Observator
Je gaat bij je moeder op bezoek in het verzorgingstehuis. Op haar nachtkastje liggen haar medicijnen. Ze had die 's morgens al moeten innemen. De medewerker heeft er niet op toegezien of ze dit ook werkelijk heeft gedaan. Je wilt weten hoe dit kan.	<input type="checkbox"/> Klager <input type="checkbox"/> Oplosser <input type="checkbox"/> Observator



Blijf professioneel

- b. Denk voor jezelf na, hoe je de rol straks gaat invullen. Welke klacht, welke emotie, welke oplossing.
- c. Als observator geef je feedback aan een medeleerling. Je vertelt wat je hebt gezien en wat je daarvan vindt.
Feedback is niet hetzelfde als kritiek! Het is bedoeld om er van te leren. Spreek samen af waar je bij het geven van feedback op gaat letten.
- d. In het feedbackformulier staat waar jullie op gaan letten bij het rollenspel.
 - Lees het formulier. Je kunt het formulier straks gebruiken als je het rollenspel gaat observeren.



Blijf professioneel

Naam leerling: _____

Situatie		Opmerking
Is de medewerker beleefd?	<input type="checkbox"/> Ja / <input type="checkbox"/> Nee	
Geeft de medewerker grenzen aan?	<input type="checkbox"/> Ja / <input type="checkbox"/> Nee	
Luistert de medewerker goed naar de bezoeker? En stelt de medewerker goede vragen?	<input type="checkbox"/> Ja / <input type="checkbox"/> Nee	
Neemt de medewerker de bezoeker serieus?	<input type="checkbox"/> Ja / <input type="checkbox"/> Nee	
Vat de medewerker het gesprek goed samen?	<input type="checkbox"/> Ja / <input type="checkbox"/> Nee	
Doet de medewerker een voorstel voor een oplossing?	<input type="checkbox"/> Ja / <input type="checkbox"/> Nee	
Maakt de medewerker een duidelijke afspraak met de bezoeker?	<input type="checkbox"/> Ja / <input type="checkbox"/> Nee	
	<input type="checkbox"/> Ja / <input type="checkbox"/> Nee	
	<input type="checkbox"/> Ja / <input type="checkbox"/> Nee	

- Zijn er nog andere punten die jullie belangrijk vinden? Overleg met je medeleerlingen daarover. Vul het formulier aan waar nodig.



Blijf professioneel

Oefenen met Publisher

In Stap 3 ga je een brochure maken met het programma Publisher. Met Publisher maak je heel gemakkelijk materialen zoals folders, brochures, etiketten en visitekaartjes.

- a. Open Publisher. Zoek naar het sjabloon Brochure en open een sjabloon dat jij mooi vindt.
- b. Om te oefenen maak je een brochure over de methode BOOS.
Deel de brochure als volgt in:
 - Maak een leuke voorkant met een mooie titel en een leuke afbeelding die past bij BOOS.
 - In de binnenkant geef je voor elk onderdeel van BOOS wat informatie. Probeer er leuke plaatjes bij te plaatsen.
 - Zet op pagina 2 (het tussenstuk en de achterkant van de folder): gemaakt door [je naam] en de datum van vandaag.

De brochure ontwerpen

- a. Maak een ontwerp van de brochure. Teken op een vel de mogelijke indeling: waar komt tekst en waar komen plaatjes.
- b. Kijk nog eens goed naar de eisen voor de brochure en naar de resultaten van de brainstorm. Maak samen afspraken over jullie brochure. Hoe deel je de brochure in, wat komt er allemaal in te staan? Vat dit in enkele zinnen samen.

- c. Verzamel de informatie voor de brochure. Zoek ook geschikte plaatjes.



VRAAG TOESTEMMING AAN JE DOCENT OM VERDER TE GAAN MET STAP 3.



Blijf professioneel

Stap 3: Uitvoeren



Uitvoeren

Je gaat nu de brochure maken. Kijk voordat je begint nog eens goed naar de eisen van de opdracht die aan het begin van de lesbrief staan.



De brochure maken

- Werk de brochure uit. Kijk nog eens goed naar de aantekeningen en taakverdeling die je in de voorbereiding hebt gemaakt.

De rollenspellen uitvoeren

- Voer de rollenspellen uit. Onthoud:
 - leerling 1 handelt de klacht af;
 - leerling 2 is degene met de klacht;
 - leerling 3 observeert en geeft na afloop van het rollenspel feedback aan leerling 1.

Zorg dat je elke rol een keer gedaan hebt.

- Bespreek de rollenspellen na. Welke eigenschappen en vaardigheden heb je ingezet?



Blijf professioneel

Stap 4: Afronden en terugkijken



Het resultaat

Nu wordt het tijd om de brochures van jezelf en elkaar te beoordelen. Maak een kopie van jullie brochure of print deze nog een keer uit. Lever hem in bij de docent, zodat alle brochures zijn verzameld.

- Leg alle brochures op de tafels. Loop langs de brochures. Beoordeel elkaars brochure aan de hand van het formulier.

Let op! Hier kijk je meer naar het uiterlijk van de brochure. Bij Terugkijken gaan jullie op de inhoud in.

Naam leerling: _____

Beoordelingspunt	Punten (tussen 1 en 10)
De brochure ziet er aantrekkelijk uit.	
De indeling van de brochure is overzichtelijk met kopjes, plaatjes, enzovoorts.	
De brochure nodigt uit tot goed lezen.	
De brochure helpt bij het omgaan met klachten.	
Totaal aantal punten	





Blijf professioneel



Kijk terug op deze lesbrief

- a. Als het goed is, heb je bij de uitvoering gekeken naar de eisen waaraan de opdracht moet voldoen. Wat vind jij, voldoet jouw resultaat van de opdracht aan de eisen? Kruis aan wat jij vindt.

Eis	Voldoet?	Omdat?
De brochure is duidelijk bedoeld voor een stagiaire in het vmbo.	<input type="checkbox"/> Ja / <input type="checkbox"/> Nee	
Je legt uit wanneer je spreekt over bezoekers, cliënten, gasten of klanten.	<input type="checkbox"/> Ja / <input type="checkbox"/> Nee	
Je vertelt wat iemand kan verwachten wanneer er iemand met een klacht komt.	<input type="checkbox"/> Ja / <input type="checkbox"/> Nee	
Je legt uit hoe iemand kan omgaan met emoties bij mensen.	<input type="checkbox"/> Ja / <input type="checkbox"/> Nee	
Je geeft aan hoe iemand voor zichzelf opkomt door grenzen te stellen.	<input type="checkbox"/> Ja / <input type="checkbox"/> Nee	
Je geeft aan hoe iemand een klacht het beste kan afhandelen.	<input type="checkbox"/> Ja / <input type="checkbox"/> Nee	
In de brochure staat een uitleg van de BOOS-methode.	<input type="checkbox"/> Ja / <input type="checkbox"/> Nee	
De indeling van de brochure is duidelijk en overzichtelijk.	<input type="checkbox"/> Ja / <input type="checkbox"/> Nee	

- b. Waar was je goed in bij en het spelen van de rollenspellen?

- Ik was goed in:

- Dat blijkt uit:



Blijf professioneel

- Wat vond je minder goed gaan?

- Waarom vond je dat?

- c. Wat zou je nog willen leren bij een volgende opdracht?
