

mbo

Klantgericht handelen

Bedrijfskunde

TECHNIEKSTAD



COLOFON

©2019 Kenteq, Hilversum

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand dan wel openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opname, of enige andere wijze, zonder voorafgaande toestemming van de uitgever.

Kenteq
Postbus 81
1200 AB Hilversum

info@techniekstad.nl

Inhoudsopgave

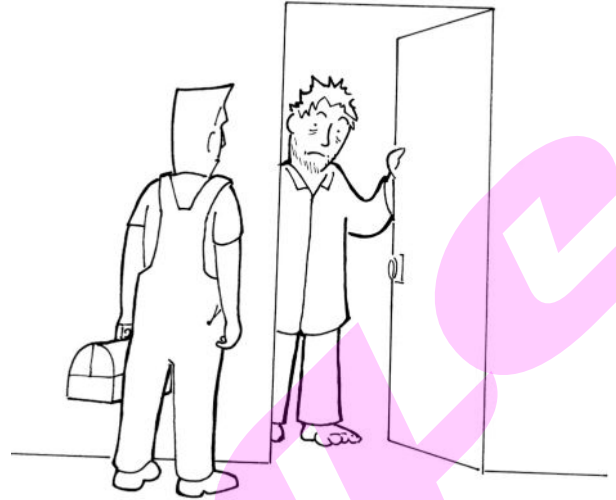
1	Communiceren	5
1.1	Vorbereiden	6
1.2	Wat is communicatie?	6
1.3	Hoe werkt communicatie?	8
1.4	Gesprekstechnieken	9
1.5	Rollen	12
1.6	Samenvatting	15
2	Omgaan met de klant	17
2.1	Aankomst	17
2.2	Omgaan met de klant	21
2.3	Conflicten	23
3	Verantwoord werken	27
3.1	Kwaliteit en hoeveelheid leveren	28
3.2	Hinder beperken	29
3.3	Advies geven	35
3.4	Samenvatting	36
3.5	Antwoorden	37
4	Het werk afronden	39
4.1	Opruimen	40
4.2	Uitleg geven na installatie, onderhoud of service	40
4.3	Klachten	42
4.4	Werkbon	45
4.5	Vertrek	46
4.6	Samenvatting	46
4.7	Antwoorden	47
5	Vragen	49
5.1	Vragen Communiceren	50
5.2	Vragen Omgaan met de klant	52
5.3	Vragen Verantwoord werken	54
5.4	Vragen Het werk afronden	55

INZELLE

1 Communiceren

Inleiding

Je wilt je werk zo goed en zo snel mogelijk doen. Daarom bereid je je goed voor voordat je naar een klant gaat. Hoe ga je de klant duidelijk maken wat je gaat doen, hoe en waarom? Hoe ga je dus communiceren? Daar zijn gesprekstechnieken voor.



Goedemorgen

Leerdoelen

Je kunt:

- Vertellen hoe je moet communiceren
- open en gesloten vragen gebruiken
- de verschillende rollen van de installateur noemen

1.1 Voorbereiden

Voordat je naar de klant gaat, verzamel je een aantal gegevens. Je hebt bijv. gereedschap, materiaal en de opdracht nodig en natuurlijk adres en telefoonnummer van de klant. Je gebruikt daarbij een controlelijst. Je vergeet dan nooit meer iets.

- 50 meter draadbuis 1" gestraald en gemenied.
- 12 bronzen koppelingen 1" binnendraad.
- 2 gas en zuurstof flessen
- 50 meter draadbuis 1" gestraald en gemenied
- 2 pakken las draad
- 30 muur bengels
- 1 CV-ketel van Remeha type Quinta 65
- 1 overstort ventiel 1"
- 17 radiatoren 600 x 600 x 11 kleur ral 9010
- 17 voetventielen 1/2" recht
- 17 radiator kraan 1/2" haaks
- 17 ontluchters
- 17 radiator aftappers
- 34 lassokken 1/2"
- 80 meter draadbuis 1/2" gemenied
- 1 rookgas afvoer 130 mm x 200 l-

Voorbeeld controlelijst

1.2 Wat is communicatie?

Als je communiceert, maak je iemand iets duidelijk. Communicatie is het uitwisselen van informatie. Dat kan op verschillende manieren. Kijk maar naar de vijf voorbeelden waarin mensen communiceren. De manier van communiceren staat onder de afbeelding.

Voorbeeld 1

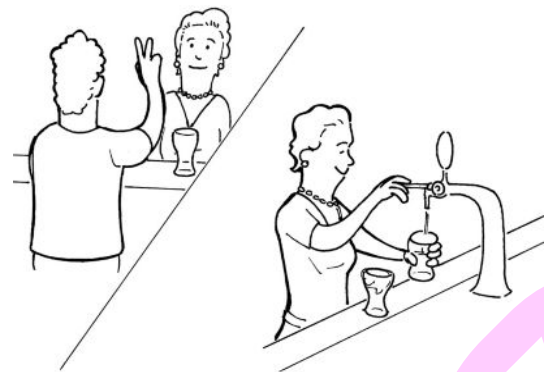
Leraar zegt tegen leerling: 'Je hebt nog vijf minuten om dit af te maken.' Leerling antwoordt: 'Maar we zijn tien minuten te laat begonnen!'



Communiceren met woorden

Voorbeeld 2

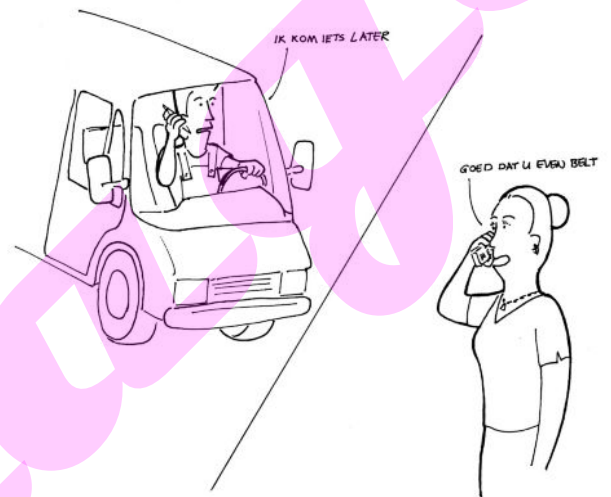
Jeroen steekt in het café twee vingers op naar de barvrouw. De barvrouw tapt twee glazen bier.



Communiceren met gebaren

Voorbeeld 3

Erwin belt een klant op bij wie hij een reparatie moet verrichten. Hij vertelt dat hij iets later komt. De klant is blij dat Erwin dat even van tevoren meldt.



Communiceren via mobiel

Voorbeeld 4

Mustafa stoot zijn hoofd en geeft een schreeuw van pijn. De klant komt vragen of het wel gaat.



Communiceren door te schreeuwen

Voorbeeld 5

Thomas schrijft voor een klant het servicenummer van de zaak op een briefje. De klant kan hem nu beter bereiken.



Communiceren door te schrijven

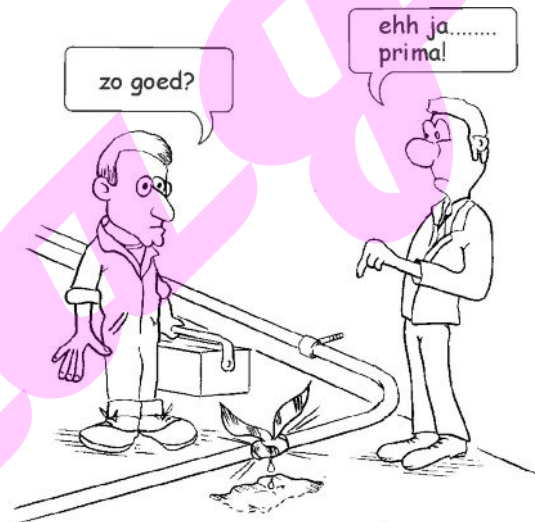
Je ziet dat je informatie kunt uitwisselen met woorden, dus door te praten. Je kunt ook informatie uitwisselen door een briefje te schrijven.

Communicatie met woorden heet *verbale* communicatie.

Je kunt ook heel goed communiceren zonder woorden. Bijvoorbeeld door te gebaren, te huilen, maar ook door te lachen, te juichen of te slaan.

Communicatie zonder woorden heet *non-verbale* communicatie.

Wat je zegt en wat je denkt, komt soms niet met elkaar overeen. De monteur heeft het lek in de buis gerepareerd maar de klant zegt niet wat hij ervan vindt.



Daar klopt iets niet

1.3 Hoe werkt communicatie?

Je bent het duidelijkst als je zegt wat je denkt.

Ook met de klant voor wie je werkt, moet je communiceren. Dat kan met woorden, dus verbaal, bijvoorbeeld:

- je legt hem iets uit
- hij vertelt jou wat precies de storing is.

Je communiceert ook zonder woorden, dus non-verbaal, bijvoorbeeld:

- je geeft netjes een hand als je binnenkomt
- de klant lacht tevreden als je je werk goed hebt gedaan.

Er kan wel eens wat misgaan in de communicatie. Dat heet ruis. Dan begrijp je elkaar niet of verkeerd.

De persoon die informatie geeft, noem je de zender.

De persoon voor wie de informatie is bedoeld, noem je de ontvanger.

In de afbeelding hiervoor krijgt de ontvanger niet de informatie van de zender omdat er veel te veel lawaai is. Hij hoort de boodschap niet.



Boodschap niet ontvangen

Tips communiceren

Hier zijn zes tips om je informatie duidelijk over te brengen:

- Praat niet te zacht, zeker niet als er veel lawaai is.
- Praat ook niet te hard. Dan wordt de klant afgeleid door het harde geluid.
- Praat niet binnensmonds, praat duidelijk.
- Gebruik geen vaktaal die je klant niet begrijpt.
- Laat zo weinig mogelijk merken wat je van de klant als persoon vindt.
- Zorg dat je verbale communicatie overeenkomt met je non-verbale communicatie. Dus zorg dat je woorden overeenkomen met je gebaren en gezichtsuitdrukking.

1.4 Gesprekstechnieken

We hebben nu gezien wat communicatie is en wat je kunt doen om je informatie zo goed mogelijk over te brengen. Maar dan nog kan het misgaan.

Er zijn verschillende manieren om goed met elkaar te praten, dus om goed te communiceren. We noemen ze gesprekstechnieken. Eigenlijk ken je ze al:

- vragen stellen
- luisteren
- samenvatten



In gesprek?

Zit je tijdens het gesprek steeds naar buiten te kijken of te geeuwen, dan komt het gesprek niet gemakkelijk op gang. Beter is het om rechtop te zitten, de klant aan te kijken en af en toe te knikken. Zo geef je aan dat je geïnteresseerd luistert. We gaan in op de drie technieken.



Monteur heeft belangstelling

Soorten vragen

Er zijn twee soorten vragen, open vragen en gesloten vragen.

Open vragen

Op een open vraag kan de ander van alles antwoorden. Een open vraag begint vaak met woorden als hoe, wat of waarom. Bijvoorbeeld:

Monteur: 'Hoe vindt u dat ik mijn werk doe?'

Klant: 'Best goed, maar je moet het werk wel wat beter afwerken.'

Gesloten vragen

Op een gesloten vraag kun je alleen 'ja' of 'nee' antwoorden. Hiermee geef je de ander weinig ruimte om zijn mening te geven. Bijvoorbeeld:

Monteur: 'Vindt u dat ik mijn werk goed doe?'

Hierop kan de klant alleen ja of nee zeggen.

Eén vraag graag. Een voorbeeld:

Monteur: 'Ik ben nu die kraan aan het vervangen... en zal ik dan meteen even de leiding controleren?... Oh, en als ik dan toch bezig ben, moet ik meteen even naar die douchekop kijken?'

Vragen is goed. Maar stel niet meer dan één vraag tegelijk en wacht op antwoord. Anders weet de klant niet meer wat hij moet antwoorden.

Nog een voorbeeld:

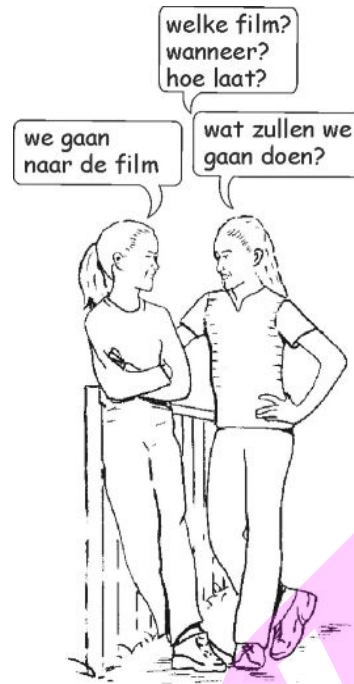
De monteur vraagt: 'Hoe vindt u dat ik mijn werk doe?'

De klant antwoordt: 'Best goed, maar je moet het werk wel wat beter afwerken.'

Weet de monteur nu precies wat de klant bedoelt? Nee, hij heeft meer informatie nodig.

Wat bedoelt de klant precies met 'het werk wat beter afwerken'? En wat is 'best goed'? En welk werk bedoelt hij precies?

Je hebt een vraag gesteld en een antwoord gekregen. Toch weet je nog steeds niet precies wat je wilt weten. Dan moet je doorvragen. Anders kun je de klus niet goed uitvoeren.



Doorvragen

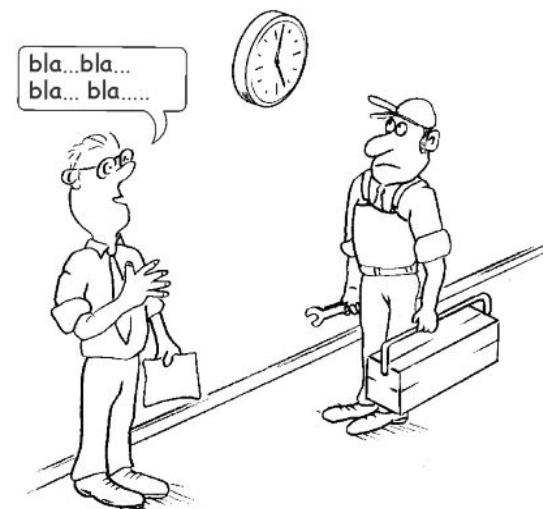
Luisteren

Goed luisteren is moeilijk. Je moet niet alleen letten op wat iemand zegt, maar je moet je ook in iemands gedachten proberen te verplaatsen.



Tussen de regels door luisteren

Geduld is erg belangrijk bij luisteren.



Geduld

Soms denk je dat je weet wat de ander gaat zeggen. Je laat de ander niet uitpraten en valt hem in de rede. Dat is heel vervelend. De ander zal nu minder snel iets willen zeggen en heeft geen kans om de juiste informatie te geven.

Tip: Let in een gesprek op wat je ziet en op wat je hoort, niet op wat je *wilt* zien en *wilt* horen. Dan kun je er het beste achterkomen wat de ander wil.



Laat hem uitpraten

Samenvatten

Samenvatten doe je door de belangrijkste punten uit het gesprek, kort in eigen woorden na te vertellen. Het is handig om dat regelmatig te doen. Zo zet je alle informatie nog eens op een rijtje.

Tips voor een goed gesprek

- Luister actief en geïnteresseerd: zit rechtop, kijk de ander aan en laat met knikken merken dat je echt luistert.
- Stel open vragen.
- Vraag door als je nog niet precies de informatie hebt die je wilde hebben.
- Luister geduldig, val de ander niet in de rede.
- Let op wat je hoort en ziet, niet wat je wilt of denkt te horen en zien.
- Vat regelmatig in je eigen woorden samen wat er is gezegd.

1.5 Rollen

Iedereen heeft meerdere rollen in zijn leven. Jij ook. Jouw rollen zijn:

- leerling van de school
- kind van je ouders
- lid van de club
- bezoeker van de disco of een andere uitgaansgelegenheid

Als je bij een klant bent, heb je drie rollen: vakman, adviseur en het visitekaartje van het bedrijf.

Vakman

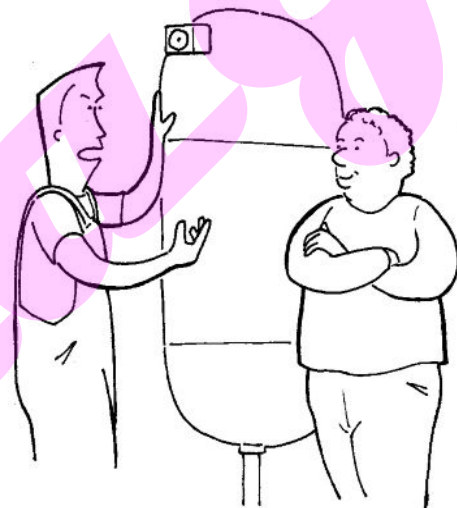
De klant heeft aan je bedrijf een opdracht gegeven. Jij voert die uit. Je komt iets repareren of een apparaat installeren. En je gaat er natuurlijk voor zorgen dat je dat goed doet. Daarvoor heb je vakkennis nodig.



Monteur aan de slag

Adviseur

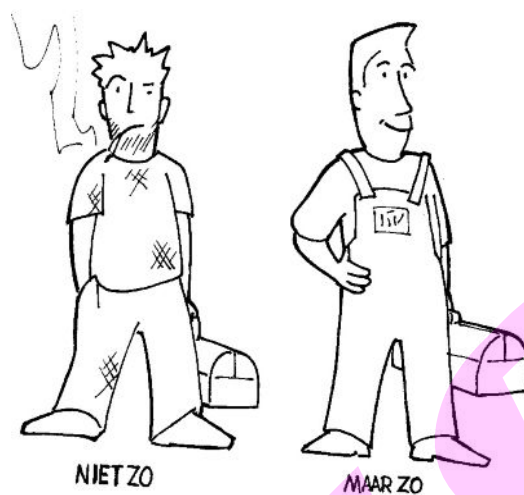
Je kunt ook gevraagd worden om advies te geven. Je moet allerlei vragen van de klant kunnen beantwoorden over het werk dat je uitvoert. Je kunt dan een uitgebreid advies geven over bijvoorbeeld de vervanging van een toestel of installatie. Voor de klant ben jij de deskundige. Zorg ervoor dat je alle vragen serieus neemt. Daarvoor moet je goed kunnen luisteren en duidelijk kunnen uitleggen.



Monteur geeft advies

Visitekaartje

Als medewerker ben je het visitekaartje van je bedrijf. Daarvoor is het belangrijk dat je je netjes presenteert en gedraagt. Zo maak jij een goede en positieve indruk en dus ook het bedrijf waar je voor werkt. Je moet er dus ook netjes en verzorgd uitzien.



Uiterlijk is belangrijk

BRUNNEN

1.6 Samenvatting

- Communiceren is het uitwisselen van informatie.
- Je kunt op vijf manieren communiceren:
 - met woorden
 - met gebaren
 - via je mobiel
 - met schreeuwen
 - door te schrijven
- Als je elkaar niet goed begrijpt heet dat 'ruis'.
- Verschillende gesprekstechnieken:
 - vragen stellen
 - luisteren
 - samenvatten
- Je kunt open vragen stellen of gesloten vragen.
 - Open vragen beginnen vaak met woorden als hoe, wat of waarom
 - Op een gesloten vraag kun je alleen 'ja' of 'nee' antwoorden.
- Luisteren is belangrijk. Je laat een ander uitpraten, je hebt geduld en je probeert je in zijn situatie te verplaatsen.
- Samenvatten doe je door de belangrijkste punten in het kort na te vertellen.
- Als monteur heb je verschillende rollen: vakman, adviseur en visitekaartje.

INZEBE

2 Omgaan met de klant

Inleiding

De klant kan een particulier zijn of een bedrijf. Nadat je je goed hebt voorbereid, ga je naar de klant. Je komt aan en stelt je voor. Dat lijkt logisch maar hoe moet je je gedragen? Waar moet je op letten? Moet je de klant met u aanspreken of met jij? En wat doe je als je het niet met de klant eens bent?



Monteur met klant

Leerdoelen

Je kunt:

- je op de juiste manier opstellen bij de klant
- conflicten herkennen en voorkomen

2.1 Aankomst

Je klant kan een particulier of een bedrijf zijn. De aankomst is bij beide een beetje anders.

Bij particulieren

Als je naar de klant toe gaat, moet je aan een aantal dingen denken. Dat begint al voordat je aanbelt en de deur opengaat.

Parkeren en aanbellen

- Parkeer met reclame in het zicht van de klant.



Klant herkent bedrijfswagen door reclame

- Voorkom overlast.



Overlast

- Neem niet te veel gereedschap mee.



Te veel of te weinig gereedschap?

- Ga iets naar achteren als je hebt aangebeld.

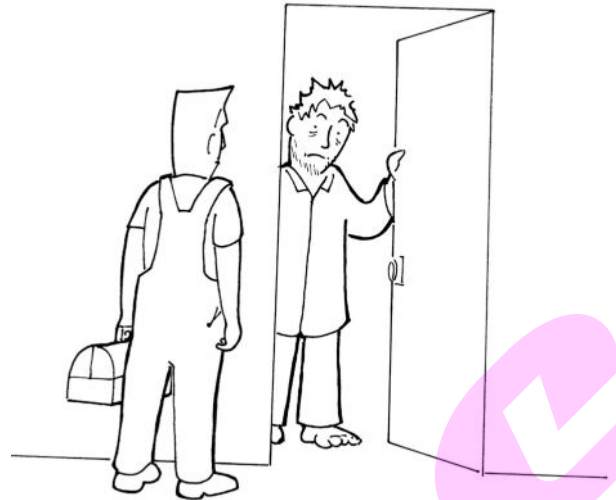


Met de deur in huis.....

Je voorstellen

Heeft de klant opgedaan, dan doe je het volgende:

- Stel je voor.
- Noem de naam van het bedrijf waarvoor je werkt.
- Vraag of je gelegen komt.



Bied aan om later terug te komen

- Toon je legitimatiebewijs.
- Noem het telefoongesprek of de brief waarin de klant opdracht gegeven heeft voor de klus. Zo herinner je de klant eraan waarvoor je komt.



Bied je excuses aan als je te laat komt

Het kan voorkomen dat de klant niet begrijpt wat je komt doen. Hij spreekt bijvoorbeeld geen of slecht Nederlands.

Er wonen vrij veel allochtonen in Nederland, dus is de kans groot dat je daarmee te maken krijgt. Er bestaan speciale folders in de taal van de klant. Het is dus handig om die mee te nemen, dan verloopt het eerste contact wat soepeler.

Als iemand niet goed Nederlands spreekt, probeer je je met gebaren verstaanbaar te maken. Dat is op zich niet erg, maar houd er wel rekening mee dat gebaren niet in alle culturen hetzelfde betekenen. In Arabische culturen bijvoorbeeld geven mannen vrouwen geen hand. Een cultuurverschil dus.



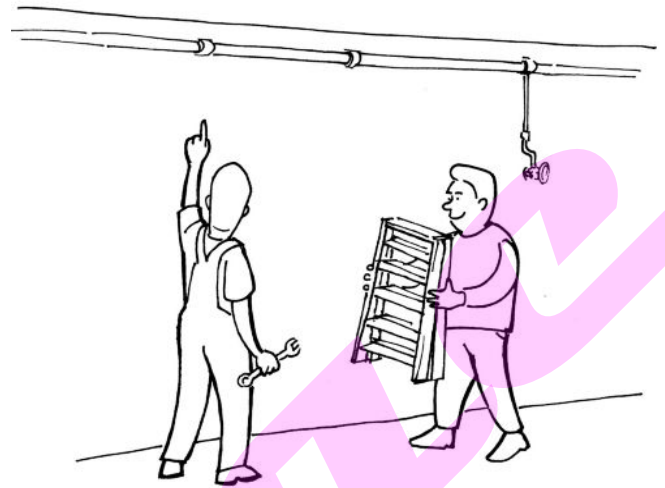
Geen hand

Bovendien is de rol van vrouwen in sommige culturen zeer ondergeschikt aan die van mannen. Dat kan problemen geven bij het werken in huis. Bij onverwachte omstandigheden kan of wil de vrouw des huizes meestal geen beslissing nemen. Bel dan naar de zaak om te vragen wat je moet doen.

Als je duidelijk gemaakt hebt wie je bent, vertel je de klant het volgende:

- *wat* je gaat doen
- *hoe lang* je werkzaamheden ongeveer duren
- of je *hinder* veroorzaakt met bijvoorbeeld een klopboor
- hoe laat je eventueel gaat *lunchen*
- of je een *radio* mag gebruiken
- dat hij je altijd kan aanspreken als er iets is wat hem stoort.

Vraag altijd waar de klant te bereiken is als je aan het werk bent. Er kan immers iets onverwachts gebeuren waarvoor je hem nodig hebt.



Je hebt de klant nodig

Bij bedrijven

Als je een klus moet uitvoeren bij een bedrijf, gaat alles iets anders dan bij particulieren.

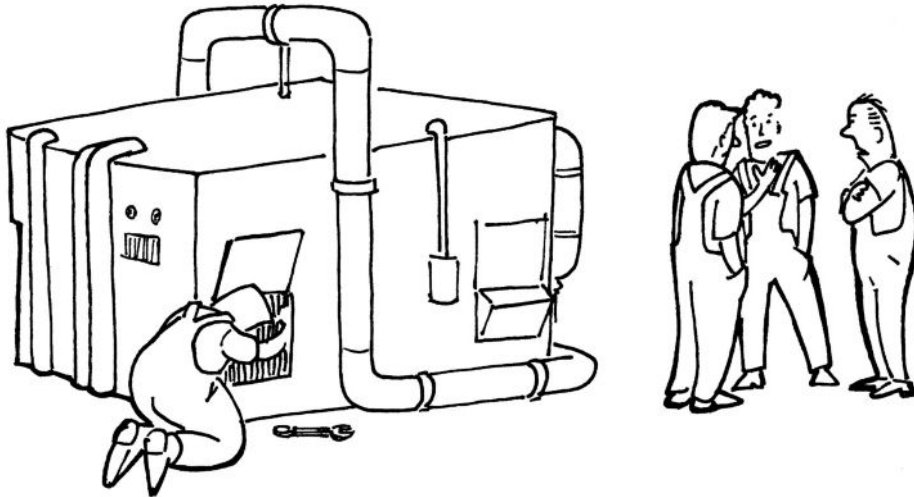
Voorstellen

Je meld je bij de portier of de receptie van het bedrijf. Je legitimeert je en je krijgt dan vaak een bezoekerspas.

Bij aankomst vraag je naar de pauzes in het bedrijf. Er zijn werkzaamheden die juist wel of juist niet tijdens pauzes moeten worden uitgevoerd.

Je werkzaamheden

Een groot verschil met een klus bij particulieren, is dat bij bedrijven soms productieprocessen moeten worden stilgelegd. Dat kost geld. Daarom is het belangrijk dat je je werk snel en efficiënt doet. Dat kan alleen als je je goed voorbereidt.



Anderen moeten werk stilleggen voor jou

Je moet weten:

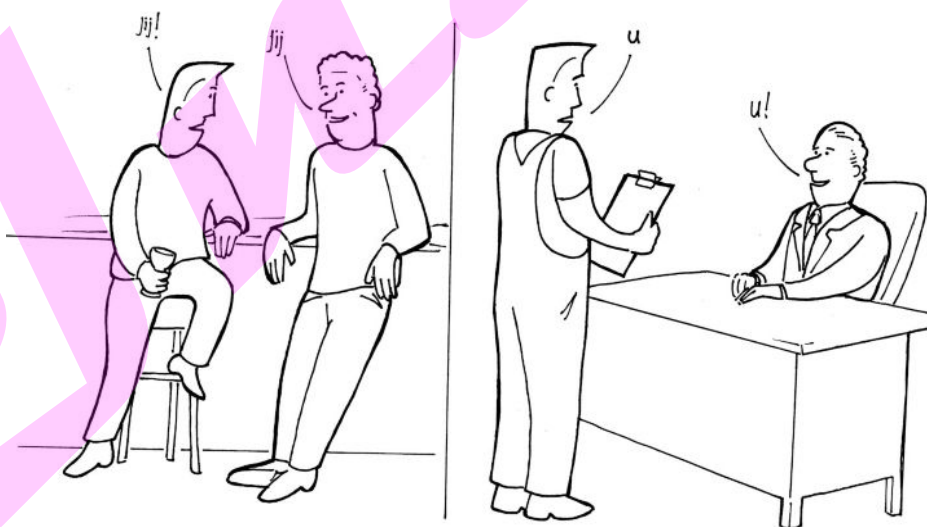
- of het bedrijf veiligheidsvoorschriften heeft, waar je je aan moet houden;
- wie er aansprakelijk is als er een ongeval gebeurt tijdens het werk.

Als je gaat lassen of solderen, moet je dat melden. Vraag dan of er geen brandgevaarlijke stoffen liggen opgeslagen in de buurt van je werkplek. Misschien is er een vergunning nodig of moeten ze de sprinklerinstallatie tijdelijk uitschakelen.

2.2 Omgaan met de klant

Of je nu aan het werk gaat bij particulieren of bij een bedrijf, je krijgt altijd te maken met mensen. Alle mensen die je tegenkomt, zijn anders. Het is moeilijk om met al die verschillende klanten om te gaan.

Je bent altijd beleefd tegen de klant en je spreekt hem aan met 'u'. Je kent hem immers niet en je hebt een zakelijke relatie met hem.



Andere situatie, andere aanspreekvorm

Gedragvormen

Jij bent er om de klant te helpen. Jij bent de vakman die weet wat en hoe iets gedaan moet worden. Dat mag je gerust laten merken want jij bent verantwoordelijk voor de kwaliteit van het werk dat je levert.

Voorbeeld

Een klant wil dat je een moeilijke klus in 20 minuten uitvoert. Normaal doe je over zo'n klus 3 kwartier. Je kunt nu op drie manieren reageren:

- Onderdanig: 'Ja meneer, dat is goed, meneer. Ik zal zo snel mogebeginnen.'
- Agressief: 'Ja nu moet u eens goed luisteren! Ik ben ook maar een mens, zo'n klus kan ik nooit in zo'n korte tijd uitvoeren hoor!'
- Assertief: 'Ik begrijp dat u de klus zo snel mogelijk gedaan wilt hebben meneer, maar ik heb toch echt meer dan 20 minuten nodig. Het is namelijk een moeilijk en precies karwei. En we hebben er beiden niets aan als het niet goed gebeurt. Ik zal wel mijn best doen om het zo snel mogelijk af te krijgen.'



Een haastige klant. Hoe reageer je?

De laatste reactie is de beste. Je blijft dan rustig, beleefd en legt uit waarom je meer tijd nodig hebt.

Vakkundig

Klanten hebben eisen en wensen. Soms brengen ze die alsof ze zelf deskundig zijn. De kans is natuurlijk groot dat jij het beter weet. Jij bent immers de vakman. Reageer op eisen en wensen dan ook altijd als vakman.

Vakkundig reageren betekent: een wens van de klant vertalen naar de praktijk. Je geeft dus aan:

- welke kosten er aan zijn verbonden
- hoeveel tijd het kost
- of een wens uitvoerbaar is
- dat de klant uiteindelijk beslist.

Geef in elk geval *nooit* je persoonlijke mening over de eisen van de klant, maar altijd je mening als vakman. Als hij per se iets wil wat jij zou afraden, dan zal je het toch moeten doen. Tenzij dat een onveilige situatie oplevert.