**OPDRACHT bij les 7**

Emoties van klanten

Er komt een klant bij de dierenarts en jij ontvangt haar aan de balie van de dierenartspraktijk. De klant heeft haar zieke paard mee dat buiten op de trailer staat te wachten. Je ziet dat ze rode ogen heeft en waarschijnlijk buiten haar laatste traan heeft weggeveegd. Het paard staat al enige tijd kreupel en de dierenarts heeft haar verzocht om naar de kliniek te komen om foto’s te laten maken.

Hoe ga je om met de emotie van deze klant? Loop onderstaande punten door en verwerk deze 8 punten op een A4. Beantwoord tot slot de vraag: Hoe ga je om met de emotie van deze klant?

*1.Herkennen van je eigen gevoelens*:

* Je bent je bewust van je eigen emoties. Je hebt de kennis en/of vaardigheid deze in jezelf te herkennen.

*2.Gevoelens (durven te) uiten*:

* Je bent niet bang om je eigen emoties te uiten. Je schaamt je er niet voor en bent assertief genoeg.

*3.Gevoelens afstemmen op die van anderen*:

* Je beschikt over een empathisch (inlevings) vermogen. Je bent gevoelig voor de emotionele toestand van een ander.

*4.Relaties beginnen en onderhouden*:

* Je bent niet bang om relaties aan te gaan. Je beseft daarnaast dat het soms moeite kost relaties op peil te houden; dat er in geïnvesteerd moet worden.

*5.Aanpassen aan nieuwe en veranderende situaties:*

* Situaties en mensen veranderen doorlopend (en tegenwoordig sneller dan ooit). Je beseft dit en bent flexibel ingesteld, zodat je je gemakkelijk kunt aanpassen.

*6.Veerkracht:*

* Je laat je er niet onder krijgen bij tegenslag of onder druk (stress). Je krabbelt altijd weer op.

*7.Impulsbeheersing:*

* Je hebt je impulsen onder controle, laat je niet leiden door wat er plotseling in je opkomt. Je laat je evenmin meeslepen door de ‘waan van de dag’ of de overtrokken enthousiaste verhalen van anderen.

*8.Optimisme:*

* Je bent een ‘geboren’ optimist en blijft de zon zien, ook in donkere tijden. Je probeert het ‘goede’ achter soms nare feiten te zien.