

Service en klachtenafhandeling

Service en klachtenafhandeling Opdrachten

Corrie van Gestel
Petra Jurrius Arts
Matheu Lenaers
Evert Oskam

eerste druk, 2002



Artikelcode: 22041.1

Colofon

Auteursteam	Corrie van Gestel, Petra Jurrius Arts, Matheu Lenaers, Evert Oskam
Illustraties	EduActief
Cartoons	H. Schouwenburg
Redactie	EduActief en Studio Maan, Mieke Winnubst

© 2002 Ontwikkelcentrum, Ede, Nederland

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, hetzij mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het Ontwikkelcentrum.

Voorwoord

Deze uitgave bevat de onderwijseenheid 'Service en klachtenafhandeling' van de
deelkwalificatie Verkopen B.
De onderwijseenheid omvat een uitgave met opdrachten en een uitgave met theorie.

Opdrachten

Aan het begin van elke opdracht staat het opdracht doel. Daar staat wat je aan het
einde van de opdracht moet kunnen. De opdrachten bevorderen de
zelfwerkzaamheid. Met de opdrachten kun je je kennis in de praktijk toetsen of
bepaalde vaardigheden trainen. Als je alle opdrachten met voldoende resultaat hebt
uitgevoerd, beheers je de stof.

Theorie

Het theorieboek bevat de belangrijkste theorie. In de laatste paragrafen van elk
hoofdstuk vind je een samenvatting en een overzicht van de belangrijkste begrippen.

Wij wensen je veel succes bij het werken met deze uitgave.

Het auteursteam

**Oriënterende
opdracht**

Een planning maken

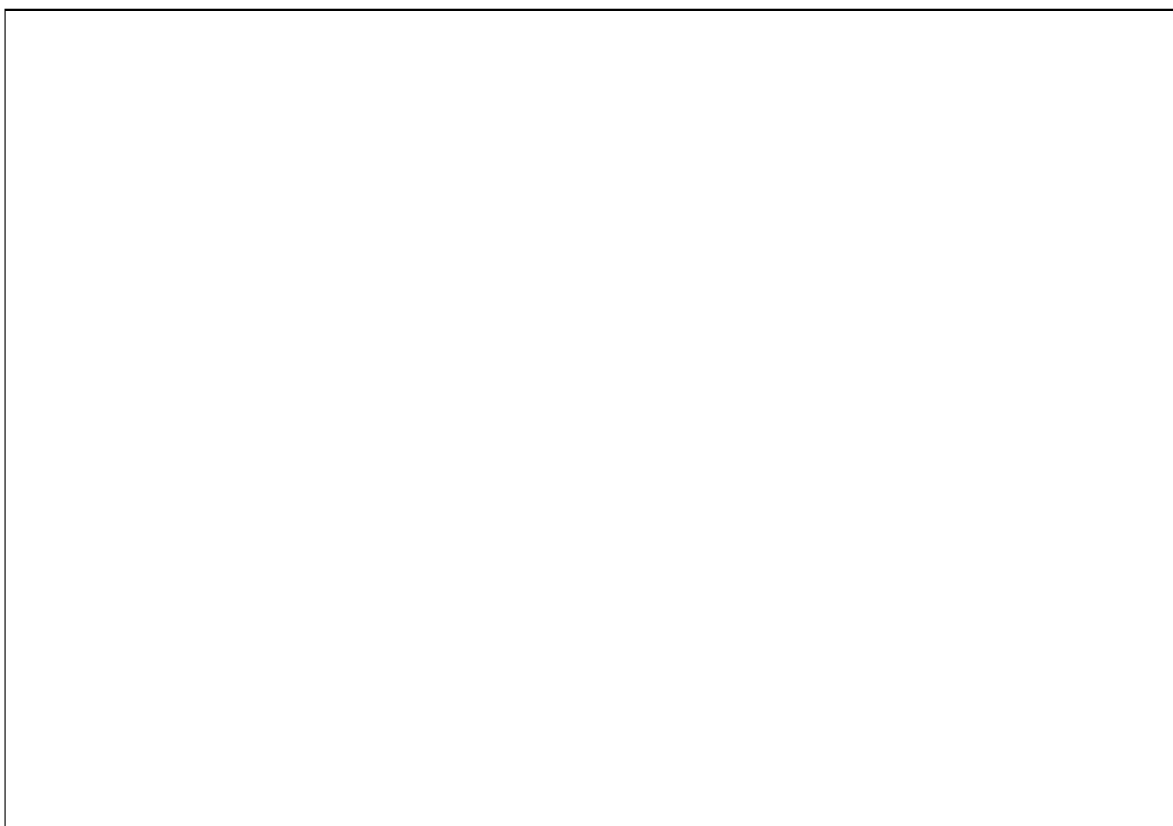
Heb je wel eens het idee dat je van alles moet doen, maar dat je niet weet waar je moet beginnen? Vooral als je veel grote opdrachten moet doen, is het goed om van tevoren een planning te maken.

Bekijk de opdrachten. Lees de opdrachten globaal door.

- a Wat zijn de belangrijkste drie onderwerpen van deze onderwijseenheid?
- b Noteer bij elk onderwerp wat je al van dat onderwerp weet.
- c Noteer ook bij elk onderwerp een vraag waar je graag antwoord op wilt hebben.

Onderwerp	Wat ik al weet	Vraag
1		
2		
3		

-
- d Plan nu de opdrachten van deze onderwijseenheid in. Ontwerp hiervoor zelf een planningstabel.





Inhoud

Voorwoord 5

Een planning maken 6

1 Service aan de klant 11

2 Klachtenbehandeling 31

3 Werkdruk en draagkracht 43

Wat heb je geleerd? 49

1 Service aan de klant

Leerdoelen

Na het maken van deze opdrachten kun je:

- het doel van service omschrijven
- omschrijven wat serviceverlening is
- verschillende ruilsystemen beschrijven
- vormen van service voor, tijdens en na de verkoop illustreren met voorbeelden
- het verband tussen service en het verkoopsysteem beschrijven
- omschrijven wat de functies zijn van thuisbezorgen
- voor- en nadelen van ruilen omschrijven
- het terugnemen van artikelen beschrijven
- omschrijven wat garantie is
- het doel van garantie beschrijven
- vermelden van gegevens op het garantiebewijs
- verwerking van het garantiebewijs
- verschil tussen fabrieks- en winkelgarantie omschrijven.

1.1 Opdrachten

Opdracht 1.1 Interne en externe voorzieningen

Doel

Je kunt het verschil aangeven tussen interne en externe voorzieningen.

Fig. 1.1



Oriëntatie

Alle voorzieningen die je de klant aanbiedt en waarbij géén verkoopmedewerker betrokken is, noemen we niet-persoonlijke dienstverlening. Deze niet-persoonlijke dienstverlening kun je opsplitsen in twee soorten. Alle voorzieningen die je buiten de winkel aanbiedt, zijn externe voorzieningen. De voorzieningen die je binnen de winkel aantreft, noemen we de interne voorzieningen.

Noem bij elk van de volgende begrippen een externe voorziening die door een winkel in jouw branche wordt toepast.

- 1 parkeren
- 2 afval
- 3 afhalen
- 4 afstand
- 5 mindervaliden

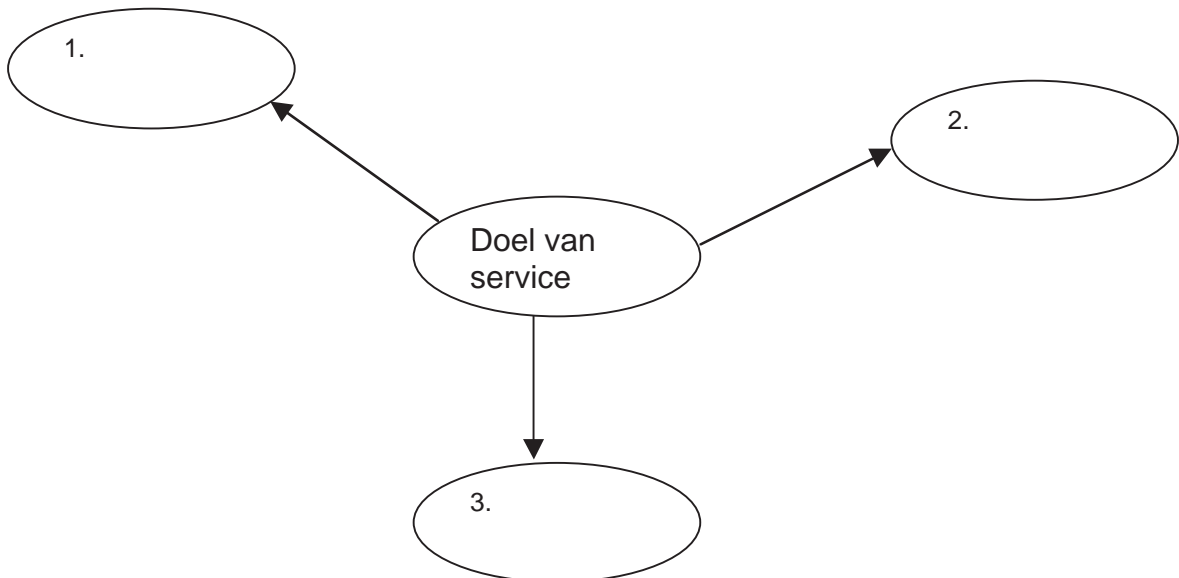
Noem bij elk van de volgende begrippen een interne voorziening die door een winkel in jouw branche wordt toegepast.

- 1 informatie over artikelen
- 2 uitrusten
- 3 peuter
- 4 dorst
- 5 vervoer artikelen in de winkel

Uitvoering

Door middel van service willen we de klant een tevreden gevoel geven. Met het 'bieden van service' kun je meerdere doelen bereiken die je in het wolkendiagram in figuur 1.2 met behulp van informatie invult.

Fig. 1.2



Omschrijf in je eigen woorden elk woord dat je in een wolk hebt geplaatst.

Wolk 1:

.....
.....

Wolk 2:

.....
.....

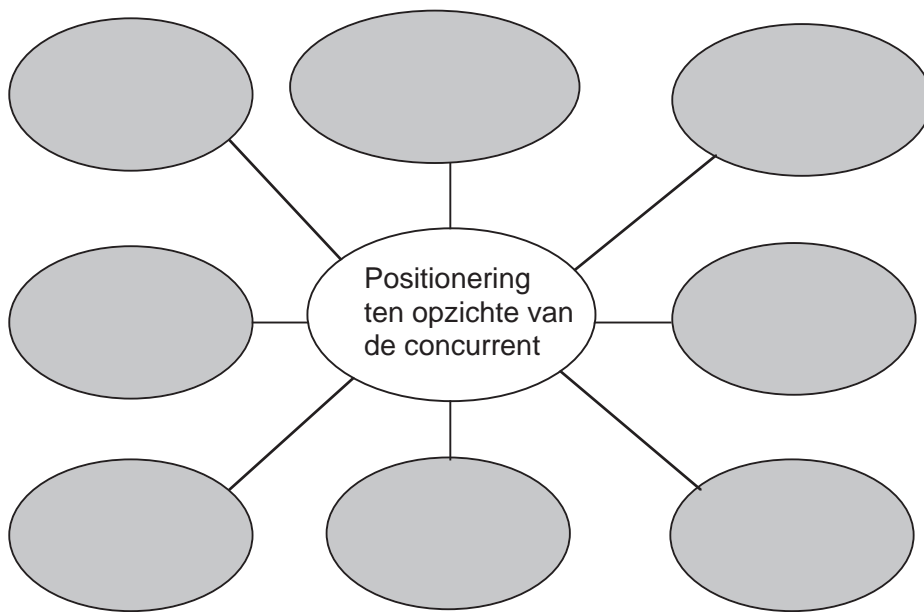
Wolk 3:

.....

.....

Een winkel kan zich door service te verlenen zich in de markt positioneren tegenover concurrerende winkels. De moderne consument verwacht in iedere winkel een bepaalde vorm van service. Bij de wolk positionering spelen vele aspecten een rol. Vul die in het wolkendiagram in figuur 1.3 in.

Fig. 1.3



Geef bij elk aspect die je in de wolk hebt geplaatst, een voorbeeld van een winkel.

Aspecten	Voorbeelden van een winkel

Afsluiting

Vergelijk de uitwerking van de opdrachten met die van een studiegenoot. Breng waar nodig verbeteringen aan.

Opdracht 1.2 Verkoopsysteem en service

Doel

Je kunt het verband tussen service en het verkoopsysteem beschrijven.

Oriëntatie

De manier waarop je de artikelen aan de klant aanbiedt, heeft ook invloed op de hoeveelheid en vorm van de service. Hoe meer je als verkoopmedewerker rechtstreeks met de klant te maken krijgt, hoe belangrijker de persoonlijke service is. Bij verkoopsystemen waar de klant weinig contact met het winkelpersoneel heeft, vormen de voorzieningen een belangrijk onderdeel van de service.

Een verkoopsysteem bepaalt in sterke mate het verloop van het verkoopgesprek. Schrijf met behulp van informatie de drie soorten verkoopsystemen op.

Verkoopsystemen:

1

2

3

Uitvoering

Je hebt de verkoopsystemen opgezocht. Geef bij elk verkoopsysteem aan welke serviceverlening de klant verwacht. Noem minimaal zes punten van serviceverlening bij elk verkoopsysteem.

Verkoopsysteem	Serviceverlening
1	
2	
3	

Als verkoopmedewerker ben je een belangrijke persoonlijke schakel in de serviceverlening aan de klanten. De volgende eigenschappen zijn een onderdeel van de persoonlijke service:

- uiterlijke verzorging
- vriendelijke uitstraling

-
- bedrijfs- of passende kleding
 - uitdrukkingsvaardigheid
 - de taal van de klant spreken
 - vakkennis.

Lees de volgende stelling.

Stelling

'Welk verkoopsysteem er ook wordt toegepast, het personeel kan de service maken en breken.'

- a Bepaal of je het met deze stelling eens bent.
- b Motiveer je standpunt.

.....

.....

.....

.....

.....

Afsluiting

Bespreek de opdrachten en bovenstaande stelling in een klassengesprek.

Opdracht 1.3 Vormen van service

Doel

Je kunt het begrip service en de verschillende vormen van service omschrijven.

Oriëntatie

Als verkoper ben je de persoonlijke schakel in het contact tussen de klant en het bedrijf waar je werkt. Alle activiteiten binnen de verkoopcyclus zijn gericht op het ontwikkelen van potentiële klanten tot trouwe klanten. In de detailhandel help je de klant bij de koop van een artikel door een zo hoog mogelijke, maar wel verantwoorde service te geven. Dit is wel afhankelijk van het type bedrijf.

Ook bij het onderdeel service komen veel begrippen aan de orde. Vul de volgende begrippen met behulp van informatie in:

persoonlijke, externe, sales service, binden, after-sales service, verkoopmedewerker, service, garantie, pre-sales service, interne, niet-persoonlijke

Aanvullende dienstverlenende activiteiten ten behoeve van de consument, die voor de verkoop niet beslist noodzakelijk zijn, worden aangeduid met het begrip

Het bezorgen, ruilen en het geven vanop artikelen zijn dienstverlenende activiteiten.

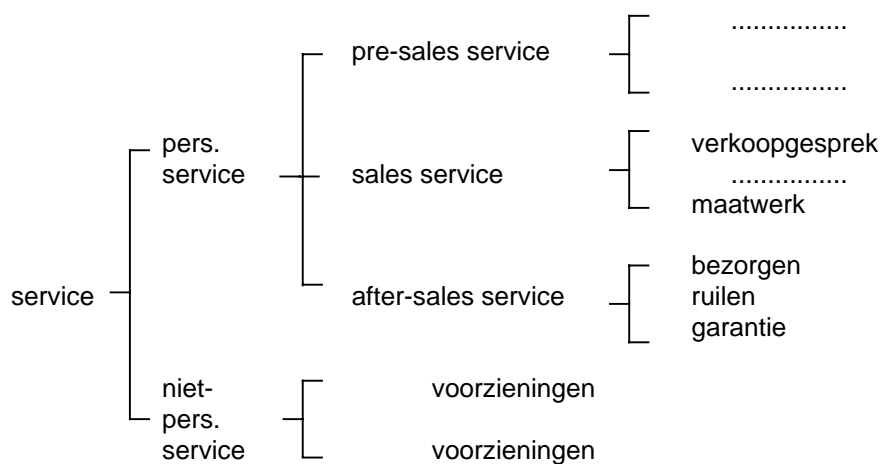
Bijligt de nadruk op de service voordat de klant het artikel koopt. Het gaat er hierbij om klanten aan te trekken of te Service nadat de klant het artikel heeft gekocht noemen we Bijligt de nadruk op service terwijl de klant het artikel koopt. De drie genoemde servicevormen zijn vormen vandienstverlening. Er is ookdienstverlening. Dit zijn alle voorzieningen, die de klant worden aangeboden zonder dat er eenbij betrokken is. Hierbij hebbenvoorzieningen betrekking op voorzieningen binnen de winkel.voorzieningen hebben betrekking op voorzieningen buiten de winkel.

Uitvoering

Na het invullen van bovenstaande begrippen kun je een schema maken met als titel 'Het bieden van service'.

Vul het schema in figuur 1.4 in. Maak eventueel gebruik van informatie.

Fig. 1.4



Beschrijf het doel van de volgende servicevormen.

Servicevorm	Doel
1. pre-sales service	
2. sales service	
3. after-sales service	
4. interne voorzieningen	
5. externe voorzieningen	

Afsluiting

Vergelijk de uitwerking van de opdrachten met die van een studiegenoot. Breng waar nodig verbeteringen aan.

Opdracht 1.4 Opdrachten verwerven

Doel

Je kunt aangeven op welke wijze een bedrijf opdrachten verwerft.

Oriëntatie

Bezoek samen met je begeleider een winkel uit je branche. Tijdens het bezoek moet je op de hoogte raken van hun servicepakket en de wijze waarop de winkel hun klanten werven en behouden.

Bereid het bezoek voor door tien vragen te bedenken over het servicepakket van de winkel en het werven en behouden van klanten. Noteer de vragen in de linkerkolom. De antwoorden van de winkel zet je in de rechterkolom.

Vragen	Antwoorden
1.	1.
2.	2.
3.	3.
4.	4.
5.	5.

Vragen	Antwoorden
6.	6.
7.	7.
8.	8.
9.	9.
10.	10.

Maak tijdens het bezoek ook aantekeningen op een apart vel papier.

Uitvoering

Verwerk de aantekeningen in een verslag van minimaal vijf kantjes met als titel: 'Het servicepakket van de winkel met als doel het werven en behouden van klanten'.

Afsluiting

Lever het verslag bij je begeleider in ter beoordeling.

Opdracht 1.5 Garantie

Doel

Je kunt een omschrijving en het doel van garantie aangeven.

Oriëntatie

Garantie is een waarborg voor het goed functioneren van een artikel. Met het verlenen van garantie staat de winkel of fabrikant garant voor gebreken aan nader genoemde

onderdelen van het artikel voor een vastgestelde periode. Het is een afdwingbare service die de klant het recht geeft op bepaalde servicehandelingen in een vooraf bepaalde periode.

Geef in je eigen woorden weer wat de uitspraak 'garantie is een afdwingbare service' betekent. Noem vier redenen waarom een klant service krijgt in de vorm van garantie.

'Garantie is een afdwingbare service' betekent:

.....
.....
.....

Een klant krijgt garantie, omdat

1
2
3
4

Uitvoering

Noem voor de volgende garantietermijnen een artikel, zo mogelijk uit je eigen branche, waarop de genoemde garantietermijn betrekking heeft.

Garantietermijn	Artikel
2 maanden	
6 maanden	
12 maanden	
garantie die bij het artikel wordt gekocht	

a Lees de volgende stelling.

Stelling

'Een garantiebewijs is een uitholling van de service aan de klant en moet uit de winkel verdwijnen'.

b Bepaal of je het met deze stelling eens bent.

c Beschrijf de motivatie van je standpunt.

.....

.....

.....

.....

.....

Afsluiting

Bespreek de motivatie en uitwerking van bovenstaande opdrachten tijdens een klassengesprek.

Opdracht 1.6 Het garantiebewijs

Doel

Je kunt een garantiebewijs analyseren.

Oriëntatie

Deze opdracht maak je samen met een studiegenoot.

Er zijn twee soorten garantieovereenkomsten, namelijk:

- 1 de fabrieksgarantie
- 2 de winkelgarantie.

Zoek het verschil tussen de twee genoemde garantieovereenkomsten op en geef in je eigen woorden een omschrijving van de verschillen.

.....

.....

.....

.....

Neem uit je eigen branche van elke soort een garantieovereenkomst mee.

Uitvoering

Bekijk de meegebrachte garantieovereenkomsten en maak de volgende opdracht.

- 1 Plak de garantieovereenkomsten op een A4'tje.
- 2 Omschrijf in je eigen woorden de verstrekte garantie per overeenkomst.

Garantieovereenkomst 1

.....

.....

.....

.....

.....

Garantieovereenkomst 2

.....

.....

.....

.....

.....

- 3 Bekijk of de garantie voldoet aan de eisen die eraan gesteld worden en geef een beschrijving.

Garantieovereenkomst 1

.....

.....

.....

.....

.....

Garantieovereenkomst 2

.....

.....

.....

-
-
-
- 4 Geef aan wat bij beide garantieovereenkomsten gemeenschappelijk is en waarin ze van elkaar verschillen. Verklaar de verschillen.

Overeenkomsten	Verschillen

Verklaring van de verschillen

- 5 Ontwerp een garantiebewijs waarop je aangeeft dat je garantie als een waarborg voor service ziet en niet als waarborg voor nader genoemde onderdelen van een artikel met allerlei beperkende bepalingen.

Afsluiting

Lever de uitgewerkte opdracht ter beoordeling in bij je begeleider.

Opdracht 1.7 Ruilen

Doel

Je kunt een omschrijving geven van voor- en nadelen van ruilen.

Oriëntatie

Het onderdeel ruilen van after-sales service is voor iedereen een bekend begrip. Vul in de volgende tabel de redenen van ruilen binnen jouw branche in. Doe dit ook voor een andere branche.

Redenen van ruilen in de eigen branche	Redenen van ruilen in een andere branche

Redenen van ruilen in de eigen branche	Redenen van ruilen in een andere branche

Verklaar het verschil.

.....

.....

.....

.....

Uitvoering

Zoek bij vier winkels in je woonomgeving uit verschillende branches bij jou in de buurt uit hoe de ruilmogelijkheden zijn geregeld. Onderzoek ook wat de redenen van deze detaillisten zijn om het ruilen op de aangegeven manier te regelen. Werk dit zodanig uit dat je een presentatie voor de klas kunt houden.

Afsluiting

Presenteer de verschillen per branche aan ruilmogelijkheden voor de klas. Na de verschillende bijgewoonde presentaties maak je een overzicht van de ruilmogelijkheden die je in de presentaties hebt gehoord.

Ruilmogelijkheden

Opdracht 1.8 Belangen van de consument

Doel

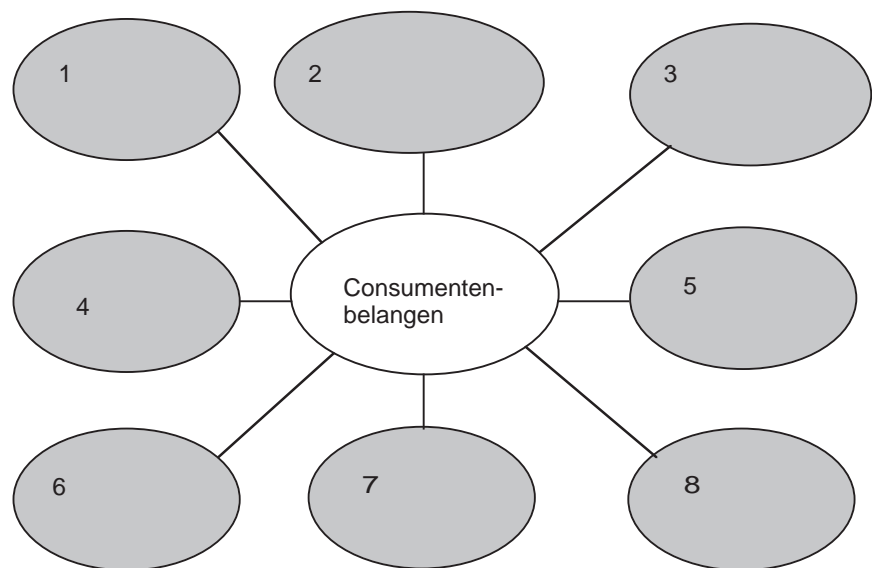
Je kunt aangeven welke belangen van de consument er zijn en hoe deze belangen van de consument zijn geregeld.

Oriëntatie

Consumentisme is een stroming onder consumenten met als doel het waarborgen, verbeteren en versterken van de rechten van de consument.

Vul het wolkendiagram in figuur 1.5, waarbij consumentenbelangen centraal staan in met behulp van informatie.

Fig. 1.5



Uitvoering

Deze opdracht maak je samen met een studiegenoot.

Maak een verslag met als titel 'Belangen van de consument'.

Maak hierbij gebruik van internet, vakbladen en andere informatie.

Inhoud van het verslag:

- De kracht van consumentenorganisaties.
- Tv-programma's die zich met belangen van de consument bezighouden. Geef het belang van het tv-programma voor de consument aan.
- Wetten die het belang van de consument regelen. Noem de wet en de omschrijving met betrekking tot het belang voor de consument.
- Een artikel uit een vakblad, waar de belangen van de consument in worden behandeld. Van dit artikel maak je een samenvatting.

Om te zorgen dat alles op tijd af is, is een goede planning belangrijk. Je legt in een planning niet alleen vast wanneer er iets moet gebeuren, maar ook wie het moet uitvoeren. Daarnaast geef je ook aan wat er moet worden gedaan en waar het plaats moet vinden.

Kortom, de vier W's:

- 1 Wie doet het?
- 2 Wat doe je?
- 3 Waar doe je het?
- 4 Wanneer doe je het?

Wie?	Wat?	Waar?	Wanneer?

Afsluiting

Je hebt met een studiegenoot een planning gemaakt. Je gaat nu bekijken hoe de samenwerking is verlopen.

- a Hebben jullie, achteraf gezien, de juiste stappen genomen om dit onderdeel door te werken? Of had je het beter anders kunnen aanpakken? Wat is jullie advies voor een volgende keer?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

-
-
-
- b Hebben jullie je aan de gemaakte taakverdeling gehouden? Zo ja, welk onderdeel van die taakverdeling beviel jullie het beste, en waarom? Zo nee, waarom niet? Hoe kan een taakverdeling de volgende keer beter?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- c Hebben jullie elkaar tussentijds gecontroleerd:
- waar het de hoeveelheid verricht werk betreft? Ja / Nee
 - waar het de kwaliteit van het werk betreft? Ja / Nee
 - waar het de rapportage over het uitgevoerde werk betreft? Ja / Nee

Lever het verslag, de planning en de wijze van de samenwerking ter beoordeling in bij je begeleider.

Opdracht 1.9 Het winkelen met de computer

Doel

Je kunt het winkelen met de computer uitleggen.

Oriëntatie

Alle dienstverlenende activiteiten waarbij de nadruk ligt op service nadat de klant het artikel heeft gekocht, wordt aangeduid met het begrip 'after-sales service'.

Typ op internet op een zoekpagina het begrip after-sales service in.

Hoeveel pagina's heb je over het winkelen met de computer gevonden?

Leg uit waarom het aantal pagina's over het winkelen met de computer zo hoog is.

.....
.....

Uitvoering

Het thuisbezorgen van artikelen zal in de toekomst door steeds meer winkels als service worden aangeboden. De toename van het winkelen met de computer zal ook een uitbreiding van deze vorm van service te zien geven.

- 1 Geef op een A4'tje aan hoe in jouw branche het thuisbezorgen van artikelen kan worden geregeld.

Met het thuisbezorgen kan de service doorlopen tot in het huis van de klant. Dus ook bij het thuisbezorgen en installeren moet het positieve beeld van de winkel in stand worden gehouden. Lees informatie door waarin staat aangegeven waar je op moet toezien bij het bezorgen van artikelen.

Maak daarna de volgende vragen op een apart vel papier.

- 2 Verklaar het belang van een verzorgde en verbaal onderlegde chauffeur.
- 3 Verklaar het verband tussen de uitstraling van de chauffeur en de service die een winkel aan de klant probeert te bieden.

Bekijk op internet of het winkelen met de computer voor jouw branche of enkele artikelen uit jouw branche van toepassing is.

- 4 Maak een uitdraai van de site en leg in je eigen woorden uit hoe het systeem 'Winkelen met de computer' werkt. Let dan op het bestellen, de betalings- en leveringsvoorwaarden en de wijze van betalen.

Afsluiting

Lever de uitgewerkte opdracht ter beoordeling bij je begeleider in.

2 Klachtenbehandeling

Leerdoelen

Na het maken van deze opdrachten kun je:

- omschrijven wat klachtenbehandeling is
- het verband beschrijven tussen klachtenbehandeling en klantenbinding
- het doel van klachtenbehandeling beschrijven
- omschrijven hoe met klachten moet worden omgegaan
- formuleren hoe klachten voorkomen kunnen worden.

2.1 Opdrachten

Opdracht 2.1 Een klacht

Doel

Je kunt aangeven wanneer er sprake is van een klacht.

Fig. 2.1



Oriëntatie

In elke branche komen klachten voor. Het aantal klachten dat een winkel krijgt, verschilt duidelijk per branche.

- 1 Noem vier branches waarin duidelijke verschillen zitten tussen het aantal klachten.

- 2 Zet deze vier branches op volgorde van het aantal klachten (de branches met de meeste klachten bovenaan).
- 3 Verklaar waarom er verschillen zijn tussen het aantal klachten bij deze branches.

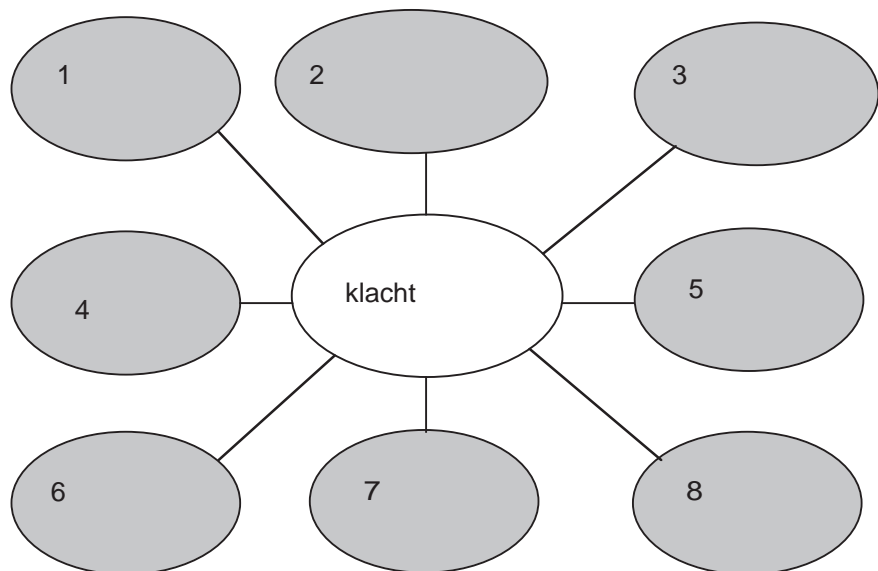
Branches	Verklaring van de verschillen

Vergelijk je antwoord met dat van een studiegenoot.

Uitvoering

Een klacht is een uiting van ontevredenheid. Wanneer een klant iets koopt heeft hij/zij daar bepaalde verwachtingen bij. Als niet aan de verwachtingen van een klant wordt voldaan, ontstaan er klachten. Vul het wolkeendiagram in figuur 2.2 in door per wolk aan te geven waarover klanten kunnen klagen.

Fig. 2.2



Geef in de volgende tabel van elke wolk aan wat de oorzaak van de klacht kan zijn.

Klacht	Oorzaak
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	

Afsluiting

Controleer de uitwerking van jouw opdracht met de uitwerking van de begeleider. Breng waar nodig verbeteringen aan.

Opdracht 2.2 Klachtenbehandeling

Doel

Je kunt een omschrijving geven van klachtenbehandeling.

Oriëntatie

Klachtenbehandeling is een specifieke bezigheid en moet daarom worden behandeld door ervaren mensen die aan dit probleem veel zorg en aandacht kunnen geven. Wat voor de klant een klacht is, kan voor de winkel een bron van informatie zijn. In sommige winkels wordt hiervoor een handboek en/of logboek aangelegd voor de uniforme behandeling van de meest voorkomende klachten. Als je klachten namelijk niet goed registreert, dan is de informatie nihil.

Een winkel kan gebruik maken van klantenservice of een informatiebalie, maar in sommige gevallen zal de verkoopmedewerker zelf de klachten moeten behandelen. Zoek op welke afspraken je in een bedrijf kunt maken over een goede klachtenbehandeling. Geef ook in je eigen woorden een omschrijving van elke afspraak.

Afspraken	Omschrijving in eigen woorden

Uitvoering

Deze opdracht maak je samen met een studiegenoot.

In hoofdlijnen gaan klachten over een artikel of over service van de winkel. Als een klant ontevreden is, kunnen er verschillende dingen gebeuren:

- 1 De klant klaagt niet.
- 2 De klant klaagt niet bij de winkel.
- 3 De klant klaagt terecht bij de winkel.
- 4 De klant klaagt onterecht bij de winkel.

Jullie zien hieronder vier typen klanten.
Geef bij elk type klant aan wat de gevolgen kunnen zijn voor de winkel.

Type klant	Gevolgen voor de winkel
De klant klaagt niet.	
De klant klaagt niet bij de winkel.	
De klant klaagt terecht bij de winkel.	
De klant klaagt onterecht bij de winkel.	

Maak je antwoord volledig door het met dat van een andere groep te vergelijken en aan te vullen.

In het voorgaande is er sprake van een terechte en onterechte klacht. Schrijf in de volgende tabellen vijf voorbeelden van terechte en vijf voorbeelden van onterechte klachten in jullie branche op. Geef ook aan op welke wijze jullie de klacht willen behandelen.

Terechte klachten	Klachtbehandeling

Onterechte klachten	Klachtbehandeling

Bij de terechte klachten hebben jullie voorbeelden van klachten opgeschreven die iets met fouten te maken hebben. Er zijn drie soorten fouten te onderscheiden, namelijk:

- 1 productiefouten
- 2 werkfouten
- 3 verkooptechnische fouten.

Geef eventueel met behulp van informatie een omschrijving van de bovengenoemde fouten:

Fout	Omschrijving
1. productiefouten	
2. werkfouten	
3. verkooptechnische fouten	

Geef in de tabel met de vijf voorbeelden van terechte klachten met behulp van het getal 1 tot en met 3 aan wat voor soort fout jullie hebben weergegeven.

Jullie zien dat klanten met verschillende klachten komen. Deze klachten zijn niet altijd terecht. Een klacht kan ook veroorzaakt zijn door foutief handelen van de klant zelf. Als de klant de instructies niet volgt, kan dit tot een klacht leiden. Er kan ook een klant voor jullie staan met een klacht over een artikel dat niet in het assortiment van de winkel is geweest.

- a Bekijk de volgende stelling.

Stelling

'Elke klacht, terecht of onterecht, verdient dezelfde dienstverlenende behandeling. Of de klacht terecht of onterecht is, mag geen invloed hebben op de te volgen gedragslijn.'

- b Bepaal met een groep studiegenoten of jullie het met deze stelling eens zijn.

c Beschrijf en motiveer een gezamenlijke reactie.

.....

.....

.....

.....

.....

Afsluiting

Bespreek bovenstaande opdrachten tijdens een klassengesprek.

Opdracht 2.3 Omgaan met klachten

Doel

Je kunt een omschrijving geven van hoe je met klachten omgaat en dit ook toepassen.

Oriëntatie

Met het behandelen van een klacht kunnen verschillende doelen worden nagestreefd.

Voorbeelden:

- a leren van gemaakte fouten
- b verbeteren van het assortiment
- c verbeteren van de service
- d klantenbinding.

Lees informatie over hoe je om moet gaan met klachten en de werkwijze van klachtenbehandeling. Maak voor jezelf een lijst met aandachtspunten.

Aandachtspunten klachtenbehandeling:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Uitvoering

Deze opdracht doe je samen met een studiegenoot.

Vergelijk eerst het lijstje met aandachtspunten met elkaar. Daarna vul je eventuele verbeteringen in. Lees het nogmaals goed door. Bereid een opdracht voor in de vorm van een rollenspel. Eén persoon speelt een boze klant met een klacht en de ander vervult de rol van verkoopmedewerker die de klacht aan de hand van bovenstaande aandachtspunten behandelt.

Afsluiting

Als jullie het rollenspel spelen, geeft de rest van de klas op een apart vel papier antwoord op de volgende vragen:

- 1 Waarover gaat de klacht? (artikel, service)
- 2 Wat voor klacht is het? (terecht, onterecht)
- 3 Wat voor soort fout is er gemaakt? (productie, werk of verkoop)
- 4 Hoe wordt de klacht behandeld?
- 5 In hoeverre worden de aandachtspunten van klachtenbehandeling toegepast?
- 6 Welk resultaat levert de klachtenbehandeling op?
- 7 Is hier sprake van klantenbinding?

Tevens wordt de klachtenbehandeling met behulp van het volgende beoordelingsformulier beoordeeld.

Onderdeel	Slecht	Matig	Voldoende	Goed	Uitstekend
Begroeting					
Fase 1: het aannemen van de klacht					
Reactie op de emoties van de klant					
Behouden van kalmte					
Geduldig en aandachtig luisteren					
Klant verhaal laten doen					
Fase 2: de behandeling van de klacht					
Verontschuldigen aanbieden					
Begrip tonen					
Open houding					
De klacht niet ontkennen					
Zorgen voor een prettige sfeer					

Onderdeel	Slecht	Matig	Voldoende	Goed	Uitstekend
Fase 3: het afhandelen van de klacht					
Samenvatting van de klant vragen					
Noteren wat de klant zegt					
Onderzoeken van de klacht					
Meedenken met de klant over een oplossing					
Geven van een tevreden gevoel bij de klant					
Fase 4: afsluiting					
Correctheid					
Houding					
Efficiency					

Opdracht 2.4 Klachtenformulier

Doel

Je kunt het belang van een klachtenformulier omschrijven.

Oriëntatie

Voor bepaalde klachten gebruik je een klachtenformulier. Door klachten te registreren krijg je een overzicht, zodat je maatregelen kunt nemen. Door de klachtenregistratie maak je een analyse van de klachten.

Maak een begrippennet waarin je aangeeft waar klachtenregistratie inzicht in geeft.

Met behulp van klachtenregistratie inzicht in:

Uitvoering

Maak samen met een studiegenoot een klachtenformulier. Maak hierbij gebruik van het antwoord op de volgende vragen:

- 1 Waarover gaat de klacht? (artikel, service)
- 2 Wat voor klacht is het? (terecht, onterecht)
- 3 Wat voor soort fout is er gemaakt? (productie, werk of verkoop)
- 4 Hoe wordt de klacht behandeld?
- 5 In hoeverre worden de aandachtspunten van klachtenbehandeling toegepast?
- 6 Welk resultaat levert de klachtenbehandeling op?
- 7 Is hier sprake van klantenbinding?

Je kunt ook internet of andere informatie raadplegen. Maak het formulier met behulp van de computer.

Afsluiting

Lever het klachtenformulier bij je begeleider in ter beoordeling.

3 Werkdruk en draagkracht

Leerdoelen

Na het maken van deze opdrachten kun je:

- omschrijven wat stress is
- omschrijven wat werkdruk is
- oorzaken van werkdruk aangeven
- formuleren hoe de draagkracht kan worden vergroot
- aangeven wat de Arbeidstijdenwet inhoudt.

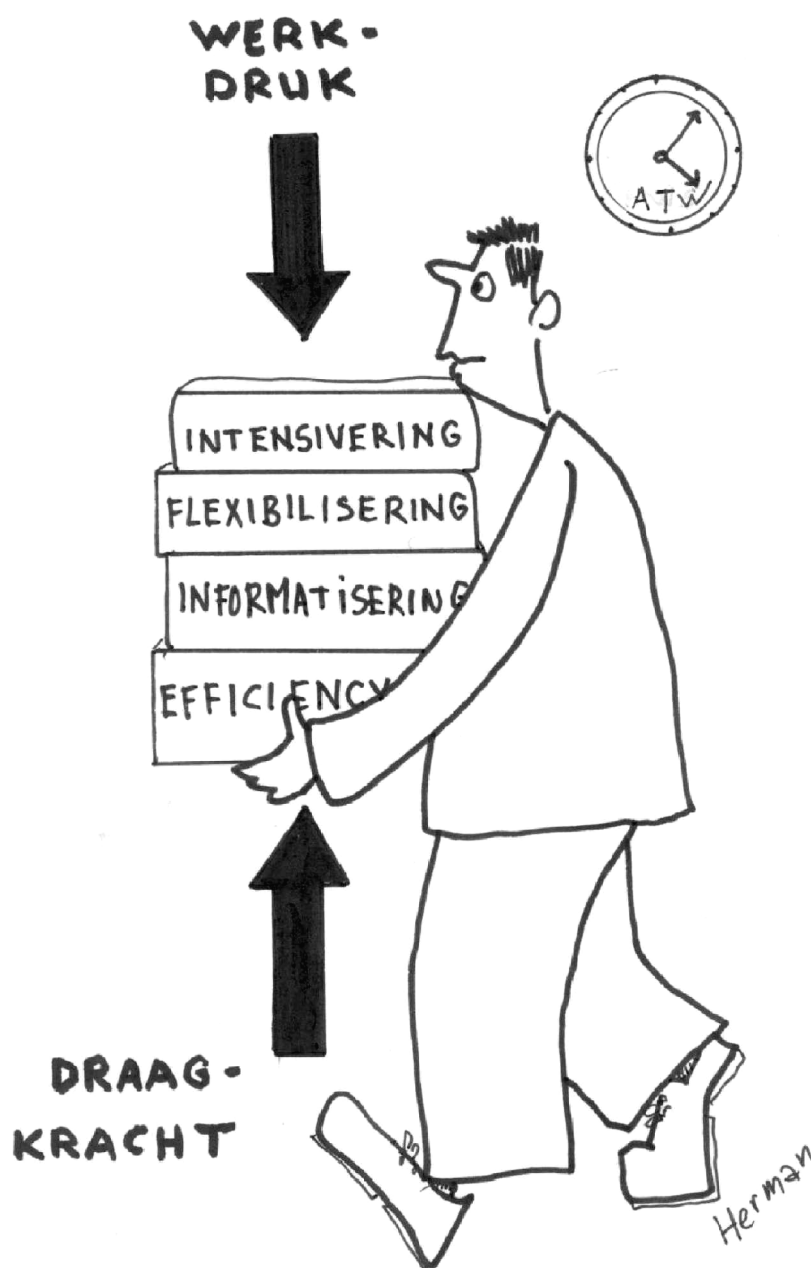
3.1 Opdrachten

Opdracht 3.1 Werkdruk en draagkracht

Doel

Je kunt omschrijven wat werkdruk en geestelijke draagkracht is.

Fig. 3.1



Oriëntatie

Werkdruk en werkbelasting zijn synoniemen. Het ontstaat niet doordat mensen zwaar lichamelijk werk moeten doen. Het zit meer tussen de oren dan in de spieren. De ene

persoon lijdt meer onder werkdruk dan de ander. Met de draagkracht wordt de geestelijke hardheid, het weerstandsvermogen van iemand bedoeld.

Maak met behulp van informatie op een apart vel papier de volgende verwerkingsvragen.

- 1 Waardoor ontstaat werkdruk?
- 2 Noem vier oorzaken van werkdruk.
- 3 Bedenk zelf twee mogelijke oorzaken van werkdruk.
- 4 Welk voordeel heeft flexibilisering voor een medewerker?
- 5 Welk voordeel heeft de werkgever bij flexibilisering?
- 6 Geef een omschrijving van het begrip intensivering.
- 7 Waarom is het teveel aan informatie werkdrukverhogend?
- 8 Wat is het verschil tussen efficiency en een taak sneller doen?
- 9 Hoe omschrijf je geestelijke draagkracht?
- 10 Wat is een positieve grondhouding?
- 11 Noteer een situatie op school waarbij je stop zegt om stress te vermijden.

Vergelijk je antwoorden met dat van een studiegenoot en breng waar nodig verbeteringen aan.

Uitvoering

Beschrijf voor jezelf wat de werkdruk van een leerling bepaalt. Bespreek het geheel vanuit vier hoofdoorzaken:

- intensivering
- flexibilisering
- informatisering
- het streven naar efficiency.

Pas deze vier oorzaken van werkdruk toe op je eigen situatie als leerling. Wees kritisch op je eigen situatie en bepaal waarom en wanneer de werkdruk voor jou te hoog wordt.

Omschrijf voor jezelf hoe je over je eigen draagkracht denkt. Laat dit ook door twee studiegenoten doen.

Afsluiting

Trek voor jezelf conclusies uit het bovenstaande en handel daarnaar.

Opdracht 3.2 Prioriteitsvraag van werkzaamheden

Doel

Je kunt de prioriteitsvraag aangeven met betrekking tot klantenhandelingen en overig werk.

Oriëntatie

Lees de opdracht in z'n geheel goed door.

In een winkel komen allerlei werkzaamheden voor. We kunnen ze opdelen in twee groepen, namelijk klantenhandelingen en overig werk.

Bezoek samen met je begeleider een winkel in jouw branche. Het doel van het bezoek is inzicht te krijgen in de verschillende soorten werkzaamheden gedurende een bepaalde periode en antwoord te krijgen op de vier W-vragen.

De vier W-vragen zijn belangrijke planningsvragen:

- 1 Wat: het doel.
- 2 Wie: welke medewerker.
- 3 Wanneer: de beschikbare tijd en benodigde tijd.
- 4 Waar: de plaats in de winkel.

Maak tijdens het bezoek voldoende aantekeningen op een apart vel papier.

Uitvoering

Na het bezoek heb je inzicht gekregen in de werkzaamheden van de winkel. Maak met behulp van de computer een tabel met de volgende kolommen:

- 1 klantenhandelingen
- 2 prioriteitsvraag
- 3 overig werk
- 4 prioriteitsvraag.

Vergelijk jouw uitwerking van de opdracht met de uitwerking van een studiegenoot en geef met een andere kleur de verschillen aan. Onder aan de tabel geef je jouw argumenten weer waarom de prioriteitsvraag van de werkzaamheden verschilt met die van jouw studiegenoot. Zijn jullie het samen eens om een andere prioriteitsvraag toe te passen, doe dat dan. Ben je het niet eens, laat het dan bij je eigen prioriteitsvraag.

Maak nu een nieuwe tabel met de volgende kolommen.

- 1 klantenhandelingen en overig werk
- 2 prioriteitsvraag.

Schuif de klantenhandelingen en overig werk in elkaar met een juiste prioriteitsvraag. Geef bij de tabel een argumentatie voor jouw indeling.

Een ander onderdeel waar je antwoord op hebt gekregen tijdens het bezoek, zijn de vier W-vragen.

Samen met een studiegenoot maak je een tabel waarin jullie antwoord geven op de vier W-vragen.

Doe dit voor alle genoteerde werkzaamheden. Als je de beschikbare en benodigde tijd per werkzaamheid niet hebt opgeschreven, maak je een schatting.

Afsluiting

Bespreek de uitwerking van de opdracht tijdens een klassengesprek.

Opdracht 3.3 Arbeidstijdenwet

Doel

Je kunt een omschrijving van de Arbeidstijdenwet geven.

Oriëntatie

Typ op een startpagina van internet het begrip 'Arbeidstijdenwet' in. Print de informatie uit en lees het door. Maak een samenvatting van de informatie over de Arbeidstijdenwet.

Samenvatting Arbeidstijdenwet

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Uitvoering

Zoek voor je eigen branche op hoe de arbeidstijd is geregeld. Maak een kopie van de gevonden informatie. Schrijf de belangrijkste aandachtspunten op.

Aandachtspunten arbeidstijd eigen branche

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Geef aan waar knelpunten ontstaan in jouw branche met betrekking tot de werkzaamheden en de arbeidstijden. Geef bij elk knelpunt de eventuele oplossing.

Knelpunten arbeidstijden	Oplossingen

Afsluiting

Bespreek de uitwerking van de opdracht tijdens een klassengesprek.

Afsluitende opdracht

Wat heb je geleerd?

De opdrachten heb je nu allemaal uitgevoerd. Bekijk nu nog eens de vragen die je bij de oriënterende opdracht hebt bedacht.

- a Heb je antwoord op deze vragen gekregen?
- b Zo ja, wat is het antwoord? Zo nee, hoe komt dat? Krijg je soms pas antwoord in een volgende onderwijseenheid?

Vragen
1
2
3
Antwoorden
1
2
3

- c Bekijk je planningstabel die je in de oriënterende opdracht hebt gemaakt. Welke opdrachten heb je goed ingepland en welke niet?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

d Wat heb je over het hoofd gezien bij de opdrachten die je niet goed hebt ingepland?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....