

DUIDELIJKE COMMUNICATIE



Wat is duidelijke communicatie?

Wat je wil zeggen of meedelen, is helder voor de ander en voor jezelf. Communicatie kan een gesprek zijn of via sms, de telefoon, een briefje,...

Wat je wil zeggen kunnen anderen goed verstaan en begrijpen.

In de dienstenchequesector is duidelijke en precieze communicatie belangrijk om je werk goed te kunnen doen.

Ik ben een huishoudhulp die duidelijk kan communiceren als:

- Ik met de klant kan communiceren in 'een zelfde taal': mondeling, schriftelijk, met afbeeldingen,...
- Ik mijn communicatie kan afstemmen op mijn klant, bijvoorbeeld: sms, Whatsapp, telefonisch,...
- Ik wat ik wil zeggen op een directe en correcte manier kan overbrengen.



Voorbeelden

In het dagelijks leven

Je bent binnenkort jarig en geeft een feestje. Je maakt hiervoor een uitnodiging die je via mail verstuurt naar vrienden en familie. Je oma heeft geen mailadres. Je stuurt haar een uitnodiging met de post.

Je vriend is een tweedehands kledingkast aan het installeren. Hij vraagt aan jou scharnieren te halen in de winkel. Hoe groot? Welke kleur?... Je vraagt hem om een foto door te sturen. Zo kan je in de winkel op zoek gaan naar de juiste scharnieren.

Op het werk

Je klant, familie Pieters, legt wekelijks een to-do-lijst klaar met extra taken die je mag doen. Jij duidt steeds op deze lijst aan wat je gedaan hebt. Zo is dit duidelijk voor de klant.

Mevrouw Van Bael is steeds thuis als je bij haar werkt. Zij vertelt jou wekelijks wat ze verwacht. Hier wordt niet gewerkt met een to-do-lijst. Wanneer iets niet lukt binnen je werktijd, vertel je haar dat.



Tips en tricks

- Gebruik heldere taal, zodat iedereen je begrijpt.
- Pas je communicatie aan op wat het beste werkt tussen de andere en jezelf.
- Als je iets niet helemaal begrijpt, aarzel dan niet om vragen te stellen. Zo voorkom je misverstanden.
- Maak dat je goed weet WAT je wil communiceren en wat je wil bereiken met je boodschap.

