

FLEXIBILITEIT



Doelstellingen

- De leerlingen kunnen uitleggen wat flexibiliteit betekent.
- De leerlingen kunnen probleemoplossend denken.
- De leerlingen kunnen situaties goed inschatten op veiligheid.



Oefening 1 Situaties bij klanten

Methode

- De leerkracht laat de leerlingen samenwerken in groepjes per 2 of 3.
- Geef 1 of meerdere klantensituaties aan de leerlingen, naargelang er tijd is.
- Geef iedereen voorbereidingstijd.
- Opdracht: lees de onderstaande situaties en los de bijhorende vragen op.
- Daarna worden de antwoorden klassikaal besproken.

Nabespreking

- Wat ging goed in je aanpak?
- Wat zou je de volgende keer anders doen?
- Welke tips kan je geven?

› Situatie 1 : Onverwachte rommel

Mohammed arriveert bij de familie De Vries. Meteen ziet hij dat het huis een complete ravage is. Speelgoed bedekt de vloer en overal liggen dekens. In de keuken staat een berg vuile vaat. Mevrouw De Vries zucht moe: «Sorry Mohammed, het is een hectische week geweest met een project op het werk en de kinderen zijn ziek geweest.»

Opdracht

- Hoe reageer je professioneel?
- Welke vragen ga je stellen aan de klant?
- Hoe pas je je werkplan aan?
- Maak een voorbeeldgesprek. In dit gesprek ga je je grenzen aangeven aan de klant zonder in conflict te gaan.



Situatie 2: De reis

Bij de familie Bakker is het vandaag anders dan anders. Meneer Bakker vertelt dat ze komende zaterdagavond op reis vertrekken. Hij geeft Emma een grote lijst van extra taken die hij wil dat ze doet. Emma moet haar gebruikelijke schoonmaakroutine dus aanpassen. Ze werkt 4u bij de familie Bakker.

Opdracht

- Hoe onderhandel je over nieuwe taken? Geef een voorbeeld van een gesprek.
- Welke onderdelen bespreek je met de klant?
- Hoe verdeel je beschikbare tijd effectief?
- Hoe bepaal je welke taken belangrijk zijn?

Situatie 3: Onbekende apparatuur

Bij mevrouw Cinti krijgt Fatima een nieuwe professionele stoomreiniger. «Kun je hiermee de vloeren doen?» vraagt mevrouw Cinti. Fatima ziet de complexe machine en beseft dat ze geen idee heeft hoe het werkt.

Opdracht

- Hoe vraag je uitleg? Geef een voorbeeld van dit gesprek.
- Welke veiligheidsmaatregelen neem je?
- Hoe voorkom je fouten?

Situatie 4: Vakantie en telewerk

Ilja komt bij de familie Klein langs en was vergeten dat het schoolvakantie is. De twee kinderen slapen nog en de ouders zitten in online vergaderingen. Hij weet niet goed hoe hij nu moet starten met zijn wekelijkse taken.

Opdracht

- Welke taken zou je opnemen om te starten?
- Welke ruimtes zou je wel/niet poetsen?
- Zou je vragen stellen aan de ouders? Zo ja, op welke manier zou je dat doen? (welk communicatiemiddel?)



Scan mij voor meer info: ontdek onze softskill fiche en bijhorende video's.



de
DANKBAARSTE
job

FLEXIBILITEIT

Naam :



Oefening 1 Situaties bij klanten

Lees de onderstaande situaties en los de bijhorende vragen op.

Situatie 1: Onverwachte rommel

Mohammed arriveert bij de familie De Vries. Meteen ziet hij dat het huis een complete ravage is. Speelgoed bedekt de vloer en overal liggen dekens. In de keuken staat een berg vuile vaat. Mevrouw De Vries zucht moe: «Sorry Mohammed, het is een hectische week geweest met een project op het werk en de kinderen zijn ziek geweest.»

Opdracht

- Hoe reageer je professioneel?

- Welke vragen ga je stellen aan de klant?

- Hoe pas je je werkplan aan?

- Maak een voorbeeldgesprek. In dit gesprek ga je uw grenzen aangeven aan de klant zonder in conflict te gaan.



Situatie 2: De reis

Bij de familie Bakker is het vandaag anders dan anders. Meneer Bakker vertelt dat ze komende zaterdagavond op reis vertrekken. Hij geeft Emma een grote lijst van extra taken die hij wil dat ze doet. Emma moet haar gebruikelijke schoonmaakroutine dus aanpassen. Ze werkt 4u bij de familie Bakker.

Opdracht

- Hoe onderhandel je over nieuwe taken? Geef een voorbeeld van een gesprek.

- Welke onderdelen bespreek je met de klant?

- Hoe verdeel je beschikbare tijd effectief?

- Hoe bepaal je welke taken belangrijk zijn?



Situatie 3: Onbekende apparatuur

Bij mevrouw Cinti krijgt Fatima een nieuwe professionele stoomreiniger. «Kun je hiermee de vloeren doen?» vraagt mevrouw Cinti. Fatima ziet de complexe machine en beseft dat ze geen idee heeft hoe het werkt.

Opdracht

- Hoe vraag je uitleg? Geef een voorbeeld van dit gesprek.

- Welke veiligheidsmaatregelen neem je?

- Hoe voorkom je fouten?



Situatie 4: Vakantie en telewerk

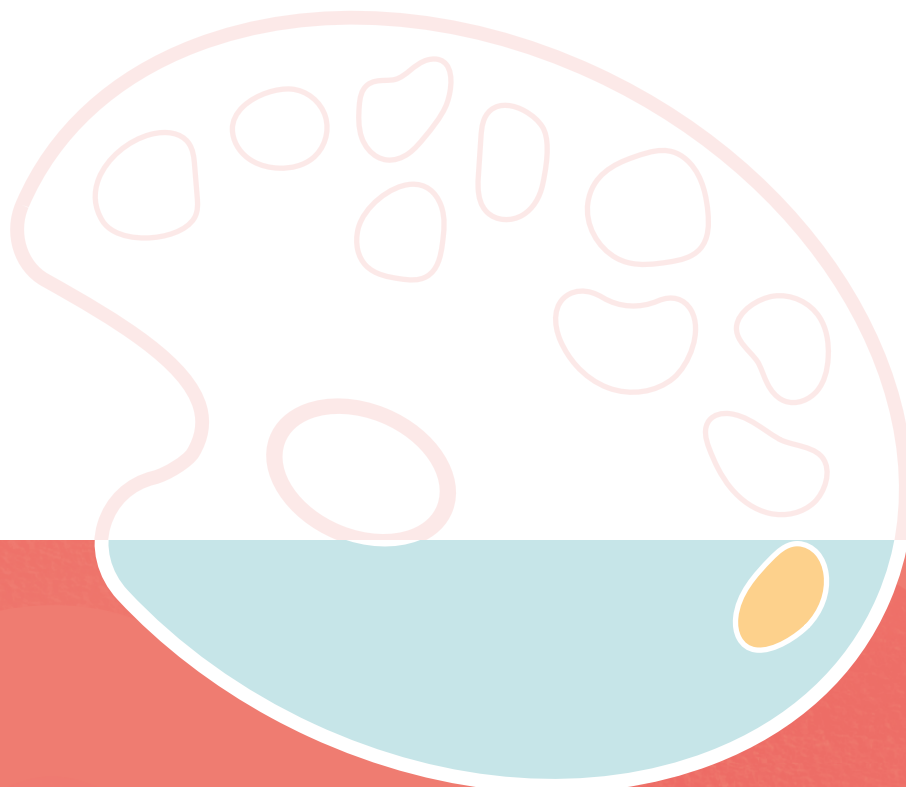
Ilya komt bij de familie Klein langs en was vergeten dat het schoolvakantie is. De twee kinderen slapen nog en de ouders zitten in online vergaderingen. Hij weet niet goed hoe hij nu moet starten met zijn wekelijkse taken.

Opdracht

- Welke taken zou je opnemen om te starten?

- Welke ruimtes van het huis zou je wel/niet poetsen en waarom?

- Zou je vragen stellen aan de ouders? Zo ja, op welke manier zou je dat doen? (welk communicatiemiddel?)



de

DANKBAARSTE

job