

SCHOONMAAKGIDS

communicatie en attitude



Colofon

Deze brochure is een uitgave van het Sectoraal Vormingsfonds Dienstencheques

Copyright © 2014 Vorm DC

Teksten: Antoon Jaminé in samenwerking met VDAB

Tekeningen: Steve Van Bael

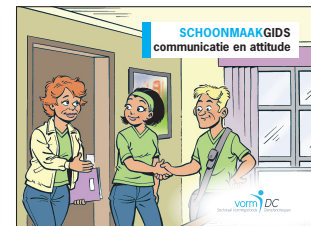
Coördinatie: Elke Beyers

Lay-out en druk: Pages

Dank aan Lut Bormans, vakexpert schoonmaak - VDAB

Verantwoordelijke uitgever: Peter Van de Veire, directeur Sectoraal Vormingsfonds Dienstencheques

Alle rechten gereserveerd. Deze brochure, of enig onderdeel daarvan, mag niet worden gereproduceerd in enige vorm of met enig elektronisch of mechanisch middel, inclusief informatieopslagsystemen of leesapparatuur, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteur; uitgezonderd voor korte samenvattingen in gepubliceerde besprekingen.



Hallo,

Ik ben Sarah je schoonmaakcoach. Ik heb jarenlang ervaring als huishoudhulp en beschouw mezelf als een experte in het poetsen.


Schoonmaken is mijn passie en mijn beroep!

Graag leer ik mensen hoe ze perfect kunnen poetsen.

Maar een huishoudhulp moet niet alleen goed kunnen poetsen, hij of zij moet ook goed kunnen communiceren, met de klant, de consulent en de collega's.

Ook je attitude is heel belangrijk, hoe gedraag je je tegenover de klant, de consulent en je collega's.

Hoe zien zij jou?

Hoe pak je dit allemaal aan? Ontdek het samen met mij in deze gids en volg mijn aanwijzingen en  tips



Succes, Sarah

3.

Inhoud:

COMMUNICATIE	5
Wat is communicatie?	5
Hoe communiceer je?	6
Met wie communiceer je?	7
Communicatie met de consulent/werkgever	8
Wat heb je geleerd?	9
Communicatie met de klant	10
Verschillende klanten	11
Eerste kennismaking met de klant	12
Wat als de klant niet thuis is?	13
Elke klant communiceert op een andere manier	14
Horen, zien en zwijgen ...	15
Wat heb je geleerd?	16
Communicatie met de collega's	17
Communicatie met de mensen rondom jou	18
Wat heb je geleerd?	19
ATTITUDE/GEDRAG	20
Wat is attitude/ gedrag?	20
Hier een aantal belangrijke basisattitudes	22

4.



COMMUNICATIE

Bij communicatie delen mensen informatie met elkaar.

Dit doen ze door met elkaar te spreken of door hun gedragingen, de manier waarop ze met elkaar omgaan. Dus eigenlijk communiceer je altijd, ook als je niet praat.

Een goede communicatie is heel belangrijk.

Je moet een duidelijke boodschap overbrengen, ook in verband met poetsen: jij weet wat je moet doen, wat je taken zijn en de klant of consulent weet wat hij of zij van jou kan verwachten.



Hoe communiceer je?

1. Spreek op een positieve, duidelijke en beleefde manier.
2. Schrijf je een briefje naar de klant? Hou het kort, duidelijk en leuk!
3. Een glimlach werkt! Een vriendelijke houding doet wonderen.



1. Spreken



2. Schrijven

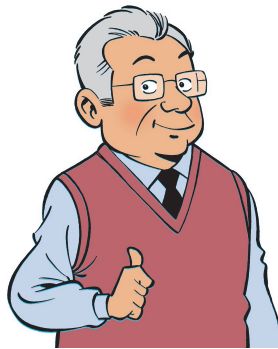


3. Uitstraling

Met wie communiceer je?



1. Consulent



2. Klant



3. Collega's

Communicatie met de consulent/werkgever



- **Wie is de consulent?**

De consulent is je contactpersoon en vertrouwenspersoon binnen het bedrijf waarvoor je werkt. In kleinere bedrijven kan dit ook de werkgever zelf of zaakvoerder zijn.

- **Voor welke zaken doe je een beroep op de consulent?**

- Aanpassen planning
- Binnenbrengen dienstencheques
- Klantencontact
- Opleiding
- Persoonlijke begeleiding en ondersteuning
- Vertrouwenspersoon (oplossen problemen)
- Loon
- Klachten
- Afwezigheid/ziekte melden

- **Hoe communiceer je met de consulent?**

- Persoonlijk contact
- Telefoon
- Gsm of sms



✓ *Bespreek als je start in een bedrijf van in het begin met je consulent hoe je gaat communiceren.*

Sarah

Wat heb je geleerd?



Communicatie met de klant

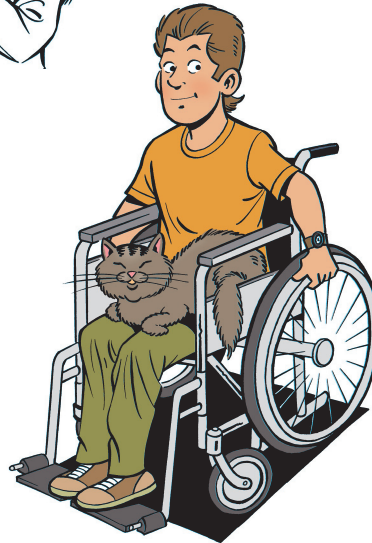
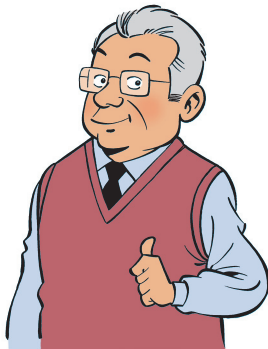
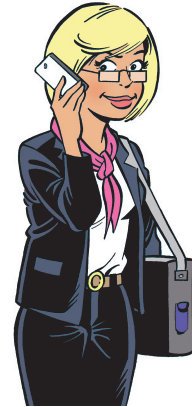
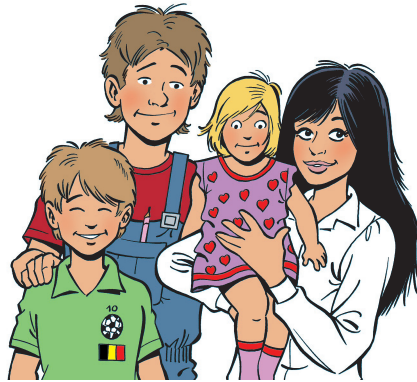
- **Wie is de klant?**

De klant is de eigenaar of huurder van de woning waar je gaat poetsen. Net zoals er heel veel verschillende mensen op deze wereld zijn, zijn er ook heel veel verschillende klanten! Zo heeft iedere klant ook een verschillende manier van communiceren.

Verschillende klanten hebben ook verschillende verwachtingen. Het is aan jou om met al deze klanten positief om te gaan, jij bent namelijk het gezicht van je organisatie.



Verschillende klanten



Eerste kennismaking met de klant

Zoals bij alle contacten is ook het eerste contact met de klant belangrijk. Hoe is de eerste indruk? Men ziet meteen wie men voor zich heeft. Wees dus positief en vriendelijk, stel je luisterend op.

Ook als de klant niet thuis is, is een goede eerste indruk belangrijk. De klant zal namelijk het gepresteerde werk beoordelen.

Zowel in je privéleven als in een werksituatie geldt:

**“ Goeie afspraken maken
goeie vrienden. ”**

Wees dus niet bang om vragen te stellen. Beter een vraag te veel stellen, dan een vraag niet stellen. Zo maak je goede afspraken.

- **Wat kan je bv. vragen aan de klant?**
 - Waar vind ik de schoonmaakproducten en -materialen?
 - Welke kamers moet ik poetsen en welke niet?
 - Hoe vaak moet ik de ramen poetsen (andere periodieke taken)?
 - Moet ik speciale onderhoudsproducten gebruiken?
Bv. voor marmeren vloer of vensterbanken.
 - Wast de klant de microvezeldoeken of doe ik dat?



Wat als de klant niet thuis is?

Spreek dan volgende zaken met hem/haar af:

- Gebruik van sleutel (of code deur of poort).
- Neem ik de telefoon op? Open ik de voordeur als er gebeld wordt?
- Mag de muziekinstallatie aan?
- Gebruik frisdrank of koffie.
- Nemen van pauzes.
- Hoe communiceren? Briefje, sms ...



✓ Familie of burens komen dikwijls langs de achterdeur binnen, maak hier goede afspraken rond. Je verwittigt de klant wie er langs geweest is.

Sarah



Elke klant communiceert op een andere manier

- **De klant die thuis is**

Wanneer je aan het werk bent bij een klant die thuis is, luister je en stel je vragen. Je bespreekt de planning, wat er gepoetst moet worden ...

Je uitstraling en je lichaamstaal zijn belangrijk. Dus niet enkel wat je zegt, maar ook hoe je het zegt en hoe je overkomt, is van belang. Neem een positieve en vriendelijke houding aan!

- **De klant die niet thuis is**

Als je schoonmaakt bij een klant die niet thuis is, moet je op een andere manier communiceren. Bij dringende vragen kan je ofwel de klant bellen (als dit vooraf afgesproken is!) of je kan je consulent contacteren.

Is het niet dringend, dan laat je een briefje achter of vraag je aan je consulent om je klant te verwittigen (bv. via mail). Ook hier weer de gouden regel: “**Goeie afspraken maken goeie vrienden**”!



- ✓ Schrijf in drukletters een korte en duidelijke boodschap.
- ✓ Hou een vriendelijke, beleefde toon aan.

Sarah

Horen, zien en zwijgen ...



In een privéwoning krijg je soms zaken te **zien** die ook privé moeten blijven: brieven, persoonlijke documenten, facturen, dossiers, computer, de inhoud van kasten ...

Tijdens het poetsen **hoor** je soms zaken, roddels of vertrouwelijke gesprekken die echt privé moeten blijven.

Wat je ziet of hoort bij een klant hou je voor jezelf, daar moet je over **zwijgen**. Respecteer het privéleven van je klant!

Stel je toch zaken vast, bv. mishandeling of een misdrijf, iets waar je mee blijft zitten, vertel dit dan aan je consulent of vertrouwenspersoon binnen je bedrijf.

Respecteer ook je eigen privéleven en vertel geen dingen over jezelf die de klant niet hoeft te weten. Hij kan dit immers verder vertellen.
Hou privé gescheiden van je werk.

Wat heb je geleerd?



Communicatie met de collega's

Als huishoudhulp ben je altijd bij klanten en zie je niet vaak je collega's. En als je dan eens je collega's ziet, is dat geweldig. Geniet dus van de momenten samen met hen en wissel tips en ervaringen uit.

Heb je al heel wat ervaring? Hou je dan zeker niet in om de nieuwe collega's wegwijs te maken in het beroep van huishoudhulp. Zij zullen je heel dankbaar zijn. Bovendien kan je altijd nog bijleren door met collega's te praten en tips uit te wisselen. Start je pas als huishoudhulp? Stel dan vragen over zaken die je nog niet weet of vertel over de taken die minder goed lopen. Zo kan je geholpen worden.



- ✓ We kunnen van elkaar blijven leren.
- ✓ Als je collega's ziet, denk eraan dat je de naam van het bedrijf waarvoor je werkt, uitstraalt.
- ✓ Wees respectvol tegenover iedereen.


Sarah



Communicatie met de mensen rondom jou

Naast je job heb je ook een sociaal leven en daar ontmoet je familie, buren, vrienden en kennissen. Met hen spreek je ongetwijfeld over je werk. **Let dus op het volgende:**

- **Waarover je spreekt:** als huishoudhulp heb je soms toegang tot privé zaken van je klanten. Wat je ziet of hoort bij klanten, vertel je niet verder aan je vrienden of familie.
- **Sociale media en internet:** alles wat je op het internet verspreidt, kan zich tegen jou keren. Pas dus op wat je via **facebook** post, hou persoonlijke zaken privé.
- **Je uitstraling:** ook hier ben je het visitekaartje van je bedrijf!



✓ Denk eraan, de mensen rondom jou kunnen toekomstige klanten worden.

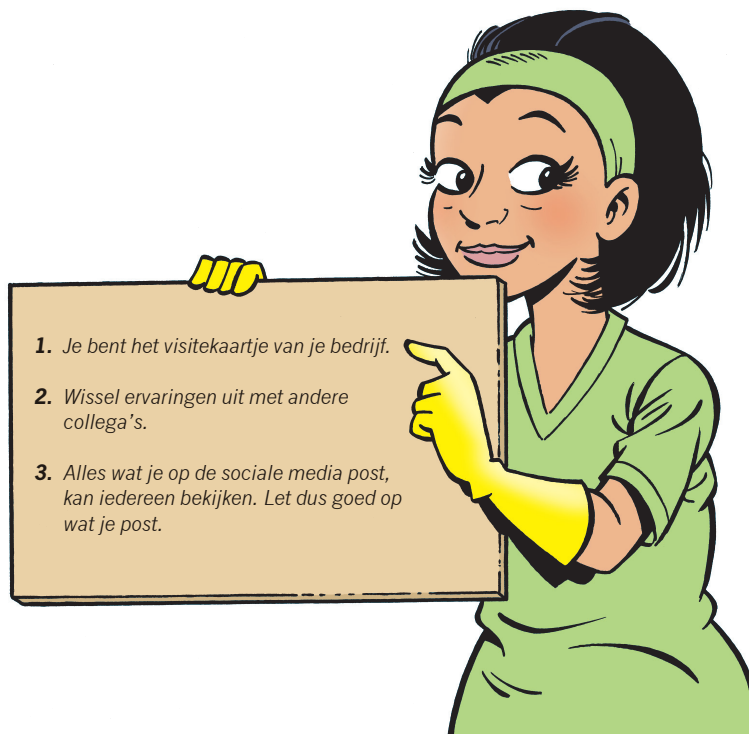
Sarah

Je bent fier op je job en je weet dat die heel wat voordelen heeft:

- Je werkt zelfstandig.
- Je bent (financieel) onafhankelijk.
- Je hebt werk in eigen regio.
- Je kunt je uren regelen in functie van je gezin.
- Het is een job met veel variatie.
- Je helpt mensen (bv. ouderen, jonge gezinnen ...)
- Je hebt veel sociaal contact.
- Je beweegt veel, dus je hebt een gezond werk.



Wat heb je geleerd?



ATTITUDE/GEDRAG


Attitude is een houding tegenover de anderen en dus ook je klanten, je consulent, je collega's.

Het komt eropaan dat je in de schoonmaak een professionele attitude hebt.

Je luistert naar de instructies van de klant en voert ze op een positieve manier uit. Je durft vragen stellen om misverstanden te vermijden.

Een professionele attitude bestaat uit een heleboel zaken:

- ✓ verantwoordelijkheid
- ✓ respect
- ✓ stiptheid
- ✓ voorkomen
- ✓ kwaliteit
- ✓ hygiëne
- ✓ flexibiliteit
- ✓ fit en gezond
- ✓ communicatie
- ✓ beroepsgeheim
- ✓ ...



✓ *Respecteer je contract en neem geen geschenken of geld aan.*

Sarah



Attitude is ook de klant leren aanvoelen, op een juiste manier reageren op de klant. Ik geef een voorbeeld.

Je komt voor het eerst bij een klant. Je glimlacht en geeft een hand.
Je werd verwacht om 9 uur en je bent perfect op tijd. De klant vindt dit leuk.

Je stelt jezelf voor op een beleefde manier en maakt vervolgens afspraken met de klant over welke taken er van jou verwacht worden. Terwijl je de taken overloopt, stel je vast dat je maar 4 uur hebt om het hele huis te poetsen. De taken die de klant verwacht, zijn niet haalbaar op die 4 uur. Je blijft beleefd, maar zegt duidelijk dat de taken die de klant verwacht niet haalbaar zijn. Je bent dus assertief. Bespreek een takenpakket dat haalbaar is.

Als huishoudhulp moet je op een correcte manier reageren. Er zijn veel verschillende klanten die verschillende verwachtingen hebben. De ene klant zal het belangrijk vinden dat je precies werkt, de andere klant zal het belangrijk vinden dat elke ruimte geпоetst is en dan hoeft alles niet zo precies afgewerkt te zijn.

Het is belangrijk dat je begrijpt wat je klanten willen, wat **ZIJ** belangrijk vinden.

Hier een aantal belangrijke basisattitudes:



✓ Lachen werkt aanstekelijk



✓ Wees beleefd en vriendelijk



✓ Draag werkkledij en geen juwelen, wees hygiënisch



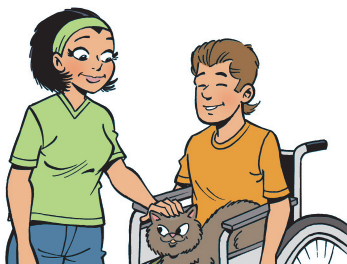
✓ Respecteer werktijden en afspraken, verwittig als je niet kunt komen



✓ **Verwittig als je te laat zult zijn**



✓ **Niet roken**



✓ **Heb respect voor alle bewoners in huis**



✓ **Neem eigen drank en eten mee**



vorm  DC
Sectoraal Vormingsfonds *Dienstencheques*

VDAB