proefhoofdstuk

Verkoper

PERSPECTIEF

1 Samenwerken

Ontevreden kijk je naar je collega. Hij zou de producten in het eerste pad spiegelen, maar het is niet netjes gebeurd. Je denkt: ik doe het zelf wel. Dan gebeurt het tenminste in één keer goed.
Maar is dit wel de beste manier om te handelen? Is dit wel samenwerken? Je collega weet niet dat je ontevreden bent en jij neemt zijn werk over.

Door goed samen te werken, bereik je meestal goede resultaten. Jullie voeren je taken goed uit en de werksfeer is prettig. Jullie zorgen er samen voor dat het goed loopt in een winkel. Welke houding jij aanneemt, is hierbij belangrijk.

In dit hoofdstuk komen de volgende onderwerpen aan bod:
- beroepshouding
- huisregels
- communicatie
- communicatievormen
- luisteren
- vragen
- omgaan met feedback
- overleggen
- goed samenwerken.

Uit de praktijk

Raoul werkt in een bouwmarkt. Met zijn leidinggevende Alwin bespreekt hij de taken voor de rest van de dag. Net op het moment dat de bespreking voorbij is, gaat de telefoon. Alwin neemt op. Het is een klant met een vraag. Alwin maakt een verontschuldigend gebaar naar Raoul. Alwin drukt hem een A4'tje in zijn handen. Raoul ziet dat het de lijst is met artikelen waarvan hij de voorraad moet controleren, met bovenaan een instructie.
Voor het eerste product moet Raoul in het pad met timmergereedschap zijn. Daar is Kabir vakken aan het vullen. "Hé Raoul, goed weekend gehad?" vraagt Kabir. "Ja, best, zaterdag een verjaardag en verder lekker rustig aan gedaan," antwoordt Raoul. "Ik zoek de rubberen hamers, maar ik zie ze zo gauw niet hangen." Vragend kijkt Raoul hem aan. "Zie jij ze? Gek, ik dacht dat ze hier bij hingen, maar ik zie ze alleen van ons eigen merk." "Dat klopt, ze hangen nu daar onderaan," wijst Kabir.

1. Wanneer is er sprake van communicatie in dit voorbeeld?

2. Bepaal voor ieder communicatiemoment van welke vorm van communicatie er sprake is.

3. Welk verband bestaat er tussen communicatie en samenwerken?

1.1 Beroepshouding

Je **beroepshouding** blijkt uit de manier waarop je je opstelt tijdens je werk. Het is de houding die je aanneemt ten opzichte van je collega's, je leidinggevende, de klanten, de transporteurs en het bedrijf waar je werkt.
Onderdeel van je beroepshouding is dat je je best doet om de nodige kennis en vaardigheden te ontwikkelen. Je probeert te weten te komen hoe je alle taken die bij je functie horen, moet uitvoeren. Je meldt het als je erachter komt dat je iets nog niet weet of kunt. En je probeert om die kennis en vaardigheden zo snel mogelijk te leren.

Ook persoonlijke eigenschappen bepalen je beroepshouding. **Persoonlijke eigenschappen** zijn de eigenschappen die bepalen hoe iemand is en hoe hij zich gedraagt. Kun je goed met mensen omgaan? Ben je beleefd en vriendelijk? Voel je je verantwoordelijk voor je werk? Of heb je juist bepaalde eigenschappen die niet van pas komen op je werk? Ben je bijvoorbeeld nogal koppig of kom je vaak te laat?

vb

Ralf heeft vandaag echt een baaldag. Hij was te laat op z'n werk door een lekke band. De collega die vandaag met hem in de winkel zou staan, is ziek. De leidinggevende van Ralf zou een andere collega regelen: Annet. Het is inmiddels elf uur en het is druk in de winkel. Annet is er nog niet. Geïrriteerd loopt Ralf naar zijn leidinggevende toe. Hij weet dat hij altijd vriendelijk moet blijven.
"Peter, Annet zou toch komen? Ze is er nog niet en het is heel druk. Zo krijg ik mijn werkzaamheden niet af vandaag," zegt Ralf. "Ik begrijp het. Annet belde net dat ze een afspraak had bij de tandarts. Dat was ze vergeten toen ik haar vanmorgen onverwacht belde. Ze hoopt er om half twaalf te zijn. Vanmiddag komt Gert extra," antwoordt Peter.
Een kwartier later is Annet er al. Door de hulp van Gert 's middags, zijn alle taken aan het einde van de dag toch gedaan. Ralf is blij dat hij zich kon inhouden en niet boos werd op zijn leidinggevende. Die kon er ook niets aan doen dat zijn collega ziek was en Annet naar de tandarts moest. En hij heeft de situatie goed opgelost.

Dit zijn persoonlijke eigenschappen voor een goede beroepshouding:
- Je kunt goed met mensen omgaan.
- Je bent beleefd.
- Je houdt je aan de afspraken.
- Je bent zorgvuldig.
- Je bent een doorzetter.
- Je bent precies.
- Je voelt je verantwoordelijk voor je werk.

> verwerkingsopdracht 1-2 > controlevraag 1-2

1.2 Huisregels

Een goede beroepshouding betekent ook dat je je houdt aan de **bedrijfsregels** of **huisregels**. Dit zijn regels waar iedereen die in het bedrijf komt of werkt, zich aan moet houden.

vb

In de winkel waar Stefano werkt, is het vandaag niet druk. Eigenlijk verveelt hij zich een beetje. Hij belt en whatsappt zijn vrienden om lekker te kletsen.

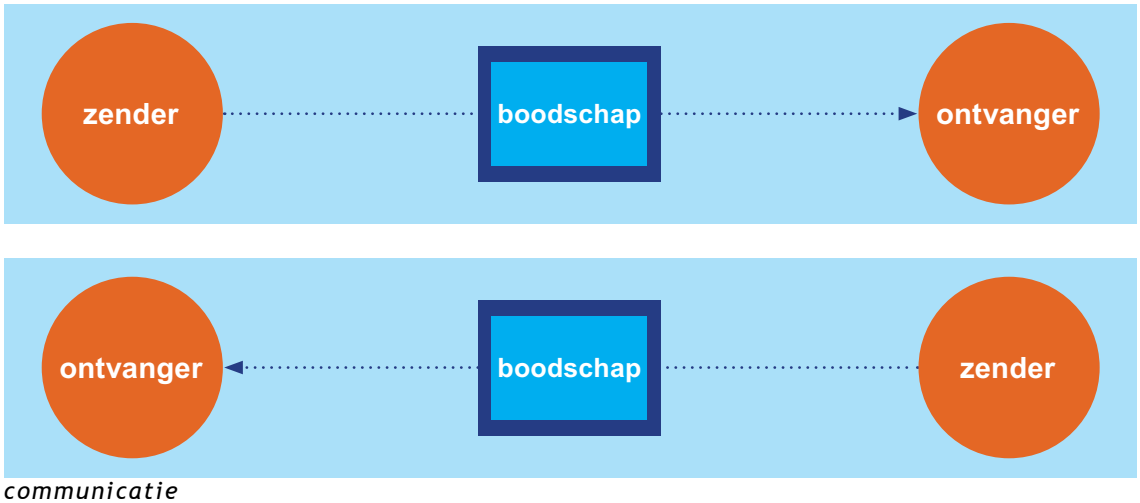
Misschien mag Stefano helemaal niet privé bellen onder werktijd. In veel winkels mag dat bijvoorbeeld niet. Het leidt je namelijk af van je werk en je bent niet bereikbaar voor je collega's en klanten.
Enkele andere voorbeelden van huisregels voor het personeel:
- Laat de kantine schoon achter.
- Meld je vóór 9.00 uur ziek bij de bedrijfsleider.
- Niet eten en drinken in de winkel.

Voor klanten kunnen andere huisregels gelden dan voor personeel. Zo mogen klanten bijvoorbeeld niet in de personeelsruimtes komen en geen huisdieren meenemen in de winkel.

> verwerkingsopdracht 3 **> controlevraag 3**

1.3 Communicatie

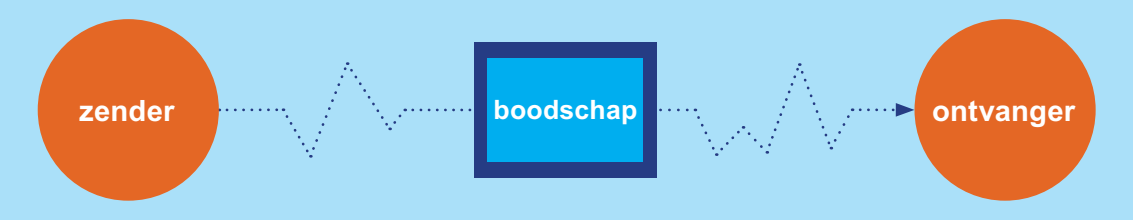
Een winkel is een plek waar je goed moet kunnen samenwerken. **Samenwerken** betekent dat je op een prettige manier met anderen aan dezelfde taak werkt. Veel activiteiten voer je niet alleen uit, maar doe je samen met anderen. Een belangrijk onderdeel van samenwerken is de communicatie tussen jou en je collega's. Om het werk goed te doen, moet je praten en overleggen met collega's. Dit zijn vormen van communicatie.
Communicatie kun je omschrijven als het contact hebben met anderen, vooral gericht op het uitwisselen van kennis (informatie). De ene persoon (zender) brengt informatie over aan een andere persoon (ontvanger). En dit werkt natuurlijk twee kanten op. Dan wordt de ontvanger de zender.



communicatie

Bij communicatie is er altijd sprake van een proces. Een zender brengt een boodschap over en de ontvanger verwerkt deze boodschap.
In de communicatie kan een probleem optreden. Er is dan sprake van een verstoorde communicatie. Dit noem je **miscommunicatie**. Dat gebeurt bijvoorbeeld als iemand onduidelijk spreekt of denkt dat de ontvanger direct begrijpt waar het over gaat.

Soms is er sprake van **ruis**. Dat is een storing in de communicatie waar de zender en de ontvanger geen invloed op hebben. Denk bijvoorbeeld aan hinderlijke achtergrondgeluiden door het verkeer of aan een storing in de zendapparatuur.



ruis

> verwerkingsopdracht 4 **> controlevraag 4-5**

1.4 Communicatievormen

Mensen kunnen op veel verschillende manieren communiceren. Je praat met vrienden, klanten en collega's, je belt familie, je kijkt naar de televisie of je leest de krant. Communicatie is op verschillende manieren in te delen:

- interne en externe communicatie
- een- en tweezijdige communicatie
- formele en informele communicatie
- verbale en non-verbale communicatie.

1.4.1 Interne en externe communicatie

Interne communicatie is alle communicatie tussen alle medewerkers in een team, dus binnen een bedrijf. Er is niet alleen communicatie tussen medewerkers van het bedrijf. Er is ook communicatie met mensen van buiten het bedrijf, zoals mensen van het hoofdkantoor, klanten en leveranciers. Deze laatste vorm van communicatie noem je **externe communicatie**.

interne communicatie → tussen medewerkers van een bedrijf

externe communicatie → met mensen van buiten het bedrijf (externen)

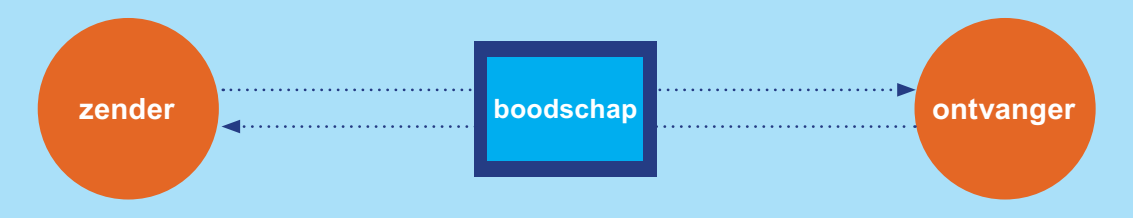
1.4.2 Een- en tweezijdige communicatie

Bij **eenzijdige communicatie** is er sprake van eenrichtingsverkeer in de communicatie. Je luistert naar een boodschap, maar je kunt er niet direct op reageren. Voorbeelden van eenzijdige communicatie zijn: een klacht van een klant via e-mail of een dagplanning waarop staat wat je moet doen.

eenzijdige communicatie

In een gesprek kun je zelf zowel zender als ontvanger zijn. Een collega (zender) kan jou (ontvanger) bijvoorbeeld iets vragen en jij (zender) kunt daarna die collega (ontvanger) weer iets uitleggen.

De vorm van communicatie waarbij de rollen van ontvanger en zender in een gesprek steeds wisselen, noem je ook wel **tweezijdige communicatie**. Het ene moment ben je de zender en het andere moment de ontvanger van informatie.



tweezijdige communicatie

eenzijdige communicatie → eenrichtingsverkeer in de communicatie
één zender en één ontvanger

tweezijdige communicatie → tweerichtingsverkeer in de communicatie
rollen van zender en ontvanger wisselen

1.4.3 Formele en informele communicatie

Communicatie kan formeel of informeel zijn. Een gesprek met je leidinggevende over het weer is een voorbeeld van **informele communicatie**: de communicatie verloopt niet volgens bepaalde regels en normen. Een functioneringsgesprek met je leidinggevende is een voorbeeld van formele communicatie. **Formele communicatie** is communicatie waarbij je je aan bepaalde regels en normen moet houden. Een formeel gesprek kent een vast verloop en de gesprekspartners hebben er een bepaalde rol in.

formele communicatie →
- gesprek is aan regels gebonden
- vast verloop van het gesprek
- gesprekspartners hebben een bepaalde rol

informele communicatie → gesprek is niet aan specifieke regels gebonden

1.4.4 Non-verbale en verbale communicatie

Communicatie zonder woorden, noem je **non-verbale communicatie**. Dit doe je bijvoorbeeld door lichaamstaal. **Lichaamstaal** is een combinatie van gezichtsuitdrukking, lichaamshouding en/of gebaren, waarmee een boodschap wordt overgebracht (in plaats van met woorden).
Je gebruikt gesproken taal, geschreven taal en lichaamstaal vaak tegelijk.

Behalve lichaamstaal zijn er nog andere vormen van non-verbale communicatie. Zo kun je communiceren via pictogrammen, zoals een bordje boven de nooduitgang of stickers op de kassa over toegestane betalingsmethoden.

Ook de manier waarop je je kleedt en je haar draagt, is een vorm van non-verbale communicatie. Non-verbale communicatie ondersteunt vaak de verbale communicatie. Soms zie je al aan iemand hoe hij zich voelt voordat hij iets zegt. Non-verbale communicatie (via gezichtsuitdrukkingen, lichaamshouding, gebaren en houding) speelt dus een belangrijke rol.

non-verbale communicatie

Verbale communicatie is communicatie door middel van gesproken of geschreven taal, dus door middel van woorden.

Je kunt twee vormen van verbale communicatie onderscheiden:
- mondelinge communicatie
- schriftelijke communicatie.

mondelinge communicatie

Mondelinge communicatie

Bij **mondelinge communicatie** gebruik je het gesproken woord om informatie over te brengen. Voorbeelden van mondelinge communicatie zijn: gesprekken met collega's, leidinggevenden, klanten en chauffeurs.

voordelen van mondelinge communicatie
- Het is snel en makkelijk. - Er kan meteen een toelichting worden geven. - Een gesprek motiveert beter dan een verhaal op papier. - Er kunnen snel vragen worden beantwoord. - Je kunt meteen controleren of de informatie is begrepen.
nadelen van mondelinge communicatie
- De informatie kan niet worden herhaald, tenzij er opnameapparatuur is gebruikt. - De kans bestaat dat de informatie snel weer wordt vergeten. - Als de ontvanger niet goed luistert, kan de informatie onvolledig of verkeerd overkomen. - Afstemming en controle zijn moeilijk.

Schriftelijke communicatie

Bij **schriftelijke communicatie** gaat het om communiceren door middel van geschreven tekst op papier of op een beeldscherm. Voorbeelden van schriftelijke communicatie zijn: memo's van je leidinggevenden, notulen van vergaderingen, instructies en handleidingen, rapporten, productinformatie, informatie over nieuwe acties, folders, nieuwsbrieven en het personeelsblad.

voordelen van schriftelijke informatie
- De ontvanger kan de informatie altijd opnieuw lezen. - Je kunt zelf controleren welke informatie je hebt gegeven. - Je kunt de informatie eenvoudig aan meerdere ontvangers tegelijk geven. - Je dwingt jezelf om eerst goed over de informatie na te denken.
nadelen van schriftelijke informatie
- Het kost meestal meer tijd om iets op papier te zetten en over te dragen dan om het mondeling door te geven. - Je moet heel nauwkeurig formuleren, zodat duidelijk is wat je bedoelt. - Medewerkers voelen zich minder betrokken als ze alleen schriftelijke informatie krijgen. - Het gevaar bestaat dat niet iedereen de schriftelijke informatie begrijpt.

In sommige gevallen is het goed om bij schriftelijke informatie een mondelinge toelichting te geven en andersom. Een teamleider geeft bijvoorbeeld een nieuwe medewerker een boekje met de huisregels en legt tegelijkertijd enkele huisregels uit.

> verwerkingsopdracht 5-6 > controlevraag 6-8

1.5 Luisteren

Een groot deel van de dag ben je aan het luisteren. Je praat met anderen en je luistert naar hen. Je luistert naar je ouders, vriend of vriendin, naar je collega's of je baas. Soms krijg je in korte tijd zoveel informatie dat het moeilijk is om alles op te nemen en te onthouden.

Goed luisteren is moeilijk. Niet alleen moet je ervoor zorgen dat je de belangrijke informatie onthoudt, je wordt tijdens het luisteren ook nog beïnvloed door wat je zelf ergens van vindt. Dat 'kleurt' het verhaal dat je hoort. Wil je dus goed luisteren, dan moet je proberen je eigen mening of ideeën gescheiden te houden van de boodschap die je krijgt. Kom daarom niet meteen met oplossingen of aanvullingen, maar denk eerst even rustig na over wat je gehoord hebt.

Luisteren mislukt vaak, omdat:
- je ondertussen zelf met andere dingen bezig bent
- je vooroordelen hebt over de spreker
- er veel afleiding vanuit de omgeving is
- je een eigen mening over de boodschap aan het bedenken bent.

tip

goed (leren) luisteren
- Dwaal niet af met je gedachten.
- Kijk de spreker tijdens het gesprek vaak aan.
- Laat met je houding zien dat je luistert en geïnteresseerd bent.
- Moedig de spreker aan door te laten merken dat je luistert.
- Laat de spreker uitspreken en val hem niet in de rede.
- Vermeng je eigen mening, waarden en normen niet met die van de spreker.
- Vat het gehoorde samen om te controleren of je alles hebt begrepen.
- Stel vragen om meer duidelijkheid of meer informatie te krijgen.
- Stel vragen om te controleren of je goed hebt geluisterd.
- Herhaal wat de ander heeft gezegd als je de draad dreigt kwijt te raken.
- Knik of schud af en toe met je hoofd.

> verwerkingsopdracht 7 > controlevraag 9

1.6 Vragen

Wanneer je samenwerkt, praat je veel met mensen. Vaak stel je dan ook vragen. Het hangt van de situatie af wat voor soort vraag je het beste kunt stellen.

Je kunt vragen indelen in de volgende typen:
- open vragen
- gerichte vragen
- gesloten vragen
- suggestieve vragen
- controlevragen.

Een **open vraag** is een vraag waarop je niet met “ja” of “nee” kunt antwoorden. Als een klant bijvoorbeeld vraagt: “Waarom hebben jullie dit actieartikel niet op voorraad?” dan wil hij dat je daar iets over vertelt. Open vragen beginnen meestal met: ‘wie’, ‘wat’, ‘waarmee’, ‘waarom’, ‘waar’ of ‘hoe’.

Met een open vraag krijgt de ander veel ruimte om te vertellen. Daarom zijn open vragen geschikt om veel informatie te krijgen. Een nadeel van open vragen is dat ze vaak veel tijd kosten (vooral als de ander maar blijft praten). Ook is het soms moeilijk om alle informatie te onthouden en het gesprek te sturen.

vb
- “Wat heb je gisteren al gedaan?”
- “Waar kunnen we de goederen in het magazijn plaatsen?”
- “Welke bestellingen moeten vandaag allemaal weg?”

De **gerichte vraag** is een vraag die je zo stelt dat je zo snel mogelijk het antwoord krijgt. Deze vraag lijkt op een open vraag, maar als je een gerichte vraag stelt, wil je ergens kort antwoord op hebben zonder dat de ander hele verhalen vertelt.

vb
- “Welke leverancier hebben jullie?”
- “Aan wie heb je gemeld dat je klaar bent met schoonmaken?”

Wanneer je behoefte hebt aan specifieke informatie, stel je **gesloten vragen**. Een gesloten vraag is een vraag waarbij de ander alleen met “ja” of “nee” kan antwoorden. Zo’n vraag is heel concreet: “Wilt u dat wij dit product voor u bestellen?” Gesloten vragen zijn ook handig om informatie te checken. Bijvoorbeeld: “Dus je regelt vervanging voor zaterdag?” Met andere woorden, een gesloten vraag geeft een soort beslissing aan.

vb
- “Hebben we extra koopavonden rond Sinterklaas?”
- “Zal ik even met u meelopen?”
- “Wilt u de bon?”

Een **suggestieve vraag** is een vraag waarin je al aanstuurt op een bepaald antwoord. In het algemeen zijn suggestieve vragen af te raden. Maar soms kunnen ze nuttig zijn, bijvoorbeeld om iemand over te halen.

vb
- “Denk je niet dat het veel handiger om eerst de klant te woord te staan?”
- “Die andere dozen kunnen toch wel tot volgende week wachten?”

Je stelt een **controlevraag** om te kijken of je iemand goed hebt begrepen. Soms zegt de ander niet altijd wat hij bedoelt en soms bedoelt hij niet wat hij zegt. Je controleert met dit soort vragen dus of je nog op één lijn zit.

vb
- “Als ik je goed begrijp, dan bedoel je …?”
- “Samengevat lijk je dit te zeggen: …?”

1.6.1 Een verzoek doen of krijgen

Een **verzoek** is een speciaal soort vraag. Het is een vraag om medewerking of om een gunst. De manier waarop je iemand iets verzoekt, is heel belangrijk. Iemand zal waarschijnlijk eerder meewerken als je er vriendelijk om vraagt.

Ook helpt het vaak als je de reden van je verzoek vertelt. Bijvoorbeeld: “Zou je volgende week vrijdag voor mij kunnen invallen? Mijn broer gaat dan namelijk trouwen.”

Leveranciers, afnemers, maar ook je leidinggevende of je collega’s kunnen je een verzoek doen. Of je eraan voldoet, hangt waarschijnlijk af van:
- of het verzoek veel tijd kost
- of het verzoek moeilijk uit te voeren is
- of het om een vervelend klusje gaat.

Op het ene verzoek kun je snel antwoorden, over het andere wil je misschien eerst even nadenken. Krijg je bijvoorbeeld een verzoek van een klant, dan moet je daar meteen op reageren. In sommige gevallen betekent dit dat je moet aangeven eerst te moeten overleggen met je leidinggevende.

Mogelijke reacties op een verzoek:
- Je reageert positief.
- Je reageert negatief.
- Je twijfelt.
- Je vraagt bedenktijd.

In het volgende overzicht geven we van elke reactie de betekenis en een voorbeeld.

positieve reactie	→	Je gaat op het verzoek in. Dus je doet wat de ander je heeft gevraagd.
"Kun je mij even helpen sjouwen?" "Ja, hoor. Even dit afmaken en dan help ik je."		
negatieve reactie	→	Je kunt, wilt of mag niet ingaan op het verzoek. Soms helpt het om uit te leggen wat de reden van je weigering is.
"Kun je even bijdraaien bij de kassa?" "Nee, dat kan niet. Ik mag nog geen kassa draaien, want ik ben nog geen zestien."		
twijfel	→	Je weet niet of je aan het verzoek zult voldoen. Meestal leg je uit waarom je twijfelt.
"Kan ik bij jullie vakantiewerk doen?” "Ik weet niet of we nog mensen nodig hebben. Ik zal het aan mijn leidinggevende vragen."		
bedenktijd vragen	→	Je bent verrast door het verzoek en je wilt er even over nadenken.
"Zou je voortaan op zaterdag een uur eerder kunnen beginnen?" "Nou, daar moet ik even over nadenken. Ik kom er vanmiddag op terug."		

> verwerkingsopdracht 8-9 > controlevraag 10

1.7 Omgaan met feedback

Onderdeel van samenwerken is feedback krijgen. Goed samenwerken is ook je collega's laat zien dat je kunt omgaan met feedback (**kritiek**). **Feedback** is een kritische (positieve of negatieve) inhoudelijke reactie op iemands functioneren, met de bedoeling dat die persoon daar in de toekomst zijn voordeel mee doet. Feedback noem je ook wel **terugkoppeling**. Bij **positieve feedback** krijg je te horen dat je iets goed hebt gedaan. **Negatieve feedback** is kritiek dat je iets niet goed hebt gedaan.
Stel, je collega zegt dat je de dozen niet handig hebt opgeslagen in het magazijn. Hoe reageer je op deze kritiek? Het is niet altijd makkelijk om met dit soort kritiek om te gaan. Natuurlijk is het niet leuk om te horen dat je iets niet goed doet. Maar bedenk wel dat je van feedback kunt leren. Het geeft je inzicht in je gedrag en een kans om dat gedrag te wijzigen. We geven enkele tips voor het omgaan met kritiek.

tip

omgaan met kritiek
Reageer niet zo:
- Word niet meteen kwaad ("Belachelijk dat hij dat zegt!").
- Verdedig jezelf niet meteen ("Ja, maar...").

Maar reageer zo:
- Vraag hoe je het beter kunt doen ("Hoe zou ik het dan moeten doen?").
- Luister goed naar wat er wordt gezegd ("Dus je bedoelt ...").
- Denk na over wat er wordt gezegd ("Wat bedoel je precies?").
- Kom later terug op wat er is gezegd ("Je hebt gelijk over dat wat je gisteren zei.").

Natuurlijk is niet alle feedback negatief. Je krijgt vast ook vaak te horen dat je juist iets goed hebt gedaan. Je krijgt dan positieve feedback.

> verwerkingsopdracht 10 **> controlevraag 11**

1.8 Overleggen

Goed samenwerken betekent veel overleggen met elkaar. Hoe zullen we dat aanpakken? Weet jij hoeveel vracht we morgen krijgen? Wanneer vervangen we de schapkaartjes bij die schappen? Dit soort overleg voer je heel vaak.

Een formeel soort overleg is het werkoverleg. Het **werkoverleg** is een vergadering over het werk. Tijdens het werkoverleg maak je afspraken over hoe en wanneer bepaalde activiteiten en taken worden uitgevoerd. Ook kun je dan vragen stellen of een probleem bespreken dat je bent tegengekomen.
Omdat je tijdens het overleg van alles met elkaar bespreekt, is het belangrijk dat iedereen er actief aan deelneemt. Zeg wat je ergens van vindt, spreek je twijfel uit over een werkwijze, planning of afspraak.

Doelen van een werkoverleg zijn:
- uitwisselen van informatie
- oplossen van problemen
- nemen van beslissingen
- van gedachten wisselen over een onderwerp
- medewerkers betrekken bij het werk.

Naast de deelnemers is er tijdens een werkoverleg altijd:
- een voorzitter
- een notulist
- een agenda.

Meestal is de leidinggevende de **voorzitter**: degene die het overleg in goede banen leidt. Het is de taak van de voorzitter om het overleg te leiden. Hij zorgt ervoor dat:
- het overleg op tijd begint en eindigt
- alle agendapunten worden behandeld
- iedereen die wat wil zeggen daarvoor ook de kans krijgt
- er duidelijke afspraken worden gemaakt.

De **notulist** is iemand die aantekeningen maakt en op basis van die aantekeningen het verslag van het overleg (de **notulen**) schrijft of een afsprakenlijst maakt. Een **afsprakenlijst** is een lijst waarop alle gemaakte afspraken onder elkaar staan. Er staat bij wie wat doet en wanneer. Na het werkoverleg krijgt iedereen hiervan een kopie of de lijst wordt op een centrale plaats opgehangen. Zo weet iedereen precies wat de gemaakte afspraken zijn.

Een overleg heeft ook altijd een **agenda**: een lijst van onderwerpen die je met elkaar bespreekt tijdens het werkoverleg.

> verwerkingsopdracht 11 **> controlevraag 12-13**

1.9 Goed samenwerken

Hoe beter je communiceert en met elkaar rekening houdt, hoe beter het werk verloopt.

tip

- Maak werkafspraken met je collega's.
- Kom gemaakte werkafspraken na.
- Kom op tijd op je werk.
- Stel gerichte vragen aan je collega's om informatie boven water te krijgen.
- Luister naar je collega's en houd rekening met hun gevoelens.
- Houd er rekening mee dat mensen verschillen, net als hun manier van werken.
- Vraag je collega's om feedback.
- Ga bewust om met de feedback die je krijgt of geeft.
- Wijzig je werkwijze eventueel naar aanleiding van gekregen feedback.
- Vraag je collega's om hulp als je er zelf niet uitkomt.
- Help je collega's.
- Zoek, als je eigen taken zijn afgerond, een andere klus of vraag hierom bij je collega's of leidinggevende.
- Werk zorgvuldig.
- Stel je positief op.
- Neem actief deel aan werkbesprekingen.
- Stel het gemeenschappelijke resultaat van je team centraal.

> verwerkingsopdracht 12 **> controlevraag 14**

Verwerkingsopdrachten

1. Noem vier persoonlijke eigenschappen die goed van pas komen bij een verkoopfunctie.

2. Denise voelt hoofdpijn opkomen. Ze loopt ook al de hele ochtend te snotteren. Vanmiddag wordt het heel erg druk op haar werk. Denise besluit zich ziek te melden en gaat naar huis. Eerst nog even langs de supermarkt, denkt ze. Eenmaal thuis ploft ze op de bank met een zak chips die ze net heeft gekocht. Zo, even lekker een film kijken. Heeft Denise een goede beroepshouding? Leg uit.

3. Bedenk drie huisregels die zouden kunnen gelden in een winkel.

4. Leg uit hoe een goede communicatie bijdraagt aan een prettige samenwerking.

5. Kijk eens om je heen. Welke vormen van communicatie zie of hoor je? Leg uit.

6. Dirks leidinggevende vertelt tijdens een instructie: “Bij het vullen gebruiken we het principe first in, first out. Dat betekent dat je ervoor zorgt dat de producten die het eerst over de datum gaan, vooraan liggen in het schap.”
Van welke manieren van communicatie is dit een voorbeeld?

7. Goed luisteren kan mislukken. Wat kan dit veroorzaken? Noem drie punten. Geef bij ieder punt een voorbeeld.

8. Geef van iedere vraagsoort een voorbeeld.

open vraag

gesloten vraag

gerichte vraag

suggestieve vraag

controlevraag

9. Lees de verzoeken. Reageer steeds op de gevraagde manier.

   a. “Dennis, ik heb vrijdagavond een feestje, maar ik moet dan werken. Zou jij mij van 18.00 tot 21.00 uur kunnen vervangen?”

      Vraag bedenktijd.

   b. “Jordy, kun je mij zo even helpen? Ik heb allemaal dozen met wasmiddel boven op een pallet met vracht staan. Ze zijn te zwaar om ze alleen eraf te tillen.”

      Reageer negatief.

   c. “Laura, ik heb een klant die graag advies wil voor een haarkleuring. Kun jij haar daarbij helpen?”

      Reageer positief.

10. Geef een voorbeeld van positieve en negatieve feedback.

11. Welke onderwerpen passen goed op de agenda voor een werkoverleg? Geef alle juiste antwoorden.

    A nieuwe werkwijze voor retouren
    B loonsverhoging van Alex
    C uitwisselen ervaringen nieuw kassasysteem
    D vakantieplanning
    E meningsverschil tussen Leo en Francien

12. Maak een top 5 van tips die jij het belangrijkst vindt voor een goede samenwerking.

Controlevragen

1. Wat is een beroepshouding?

2. Wat zijn persoonlijke eigenschappen?

3. Wat zijn huisregels?

4. Wat is communicatie?

5. a. Wat is miscommunicatie?

b. Wanneer spreken we van ruis?

6. a. Welke vormen van communicatie zijn er?

b. Geef van elke vorm van communicatie een voorbeeld.

7. Noem twee voordelen en twee nadelen van mondelinge communicatie.

8. Noem twee voordelen en twee nadelen van schriftelijke communicatie.

9. Wat is belangrijk als je goed wilt luisteren?

10. Geef een omschrijving van de verschillende vraagtypen.

open vraag

gesloten vraag

gerichte vraag

suggestieve vraag

controlevraag

11. Wat is feedback?

12. Wat kunnen de doelen zijn van een werkoverleg?

13. a. Wat is de taak van een voorzitter in een werkoverleg?

b. Wat is de taak van een notulist?

c. Wat staat er op de agenda van een overleg?

14. Wat zijn belangrijke onderdelen van een goede samenwerking?

Samenwerken

Afsprakenlijst	lijst waarop alle gemaakte afspraken onder elkaar staan
Agenda	lijst van onderwerpen die je met elkaar bespreekt tijdens het werkoverleg
Bedrijfsregels	regels waar iedereen die in het bedrijf komt of werkt, zich aan moet houden (zie ook Huisregels)
Beroepshouding	manier waarop een werknemer zich opstelt in zijn werk
Communicatie	contact hebben met anderen, vooral gericht op het uitwisselen van kennis (informatie)
Controlevraag	vraag die je stelt om te kijken of je iemand goed hebt begrepen
Eenzijdige communicatie	communicatie met mensen van buiten het bedrijf, zoals mensen van het hoofdkantoor, klanten en leveranciers
Externe communicatie	eenrichtingverkeer in de communicatie. Je luistert naar een boodschap, maar je kunt er niet direct op reageren
Feedback	kritische (positieve of negatieve) inhoudelijke reactie op iemands functioneren, met de bedoeling dat de betreffende persoon daar in de toekomst zijn voordeel mee doet (zie ook Kritiek of Terugkoppeling)
Formele communicatie	communicatie waarbij je je aan bepaalde regels en normen moet houden
Gerichte vraag	vraag die je zo stelt dat je zo snel mogelijk het antwoord krijgt
Gesloten vraag	vraag waarbij de ander alleen met “ja” of “nee” kan antwoorden
Huisregels	regels waar iedereen die in het bedrijf komt of werkt, zich aan moet houden (zie ook Bedrijfsregels)
Informele communicatie	communicatie die niet verloopt volgens bepaalde regels en normen
Interne communicatie	alle communicatie tussen alle medewerkers in een team, dus binnen een bedrijf
Kritiek	kritische (positieve of negatieve) inhoudelijke reactie op iemands functioneren, met de bedoeling dat de betreffende persoon daar in de toekomst zijn voordeel mee doet (zie ook Feedback of Terugkoppeling)
Lichaamstaal	combinatie van gezichtsuitdrukking, lichaamshouding en/of gebaren, waarmee een boodschap wordt overgebracht (in plaats van met woorden)
Miscommunicatie	verstoorde communicatie
Mondelinge communicatie	het gesproken woorden gebruiken om informatie over te brengen

Negatieve feedback	kritiek als een uiting van afkeuring van wat je hebt gedaan
Non-verbale communicatie	communicatie zonder woorden, maar door middel van lichaamstaal
Notulen	verslag van het overleg
Notulist	iemand die aantekeningen maakt en op basis van die aantekeningen het verslag van het overleg (de notulen) schrijft of een afsprakenlijst maakt
Open vraag	vraag waarop je niet met “ja” of “nee” kunt antwoorden
Persoonlijke eigenschappen	eigenschappen die bepalen hoe iemand is en hoe hij zich gedraagt
Positieve feedback	je krijgt te horen dat je iets goed hebt gedaan
Ruis	storing in de communicatie door factoren waar de zender en de ontvanger geen invloed op hebben
Samenwerken	op een prettige manier met anderen aan dezelfde taak werken
Schriftelijke communicatie	communiceren door middel van geschreven tekst op papier of op een beeldscherm
Suggestieve vraag	vraag waarin je al aanstuurt op een bepaald antwoord
Terugkoppeling	kritische (positieve of negatieve) inhoudelijke reactie op iemands functioneren, met de bedoeling dat de betreffende persoon daar in de toekomst zijn voordeel mee doet (zie ook Feedback of Kritiek)
Tweezijdige communicatie	vorm van communicatie waarbij de rollen van ontvanger en zender in een gesprek steeds wisselen
Verbale communicatie	communicatie door middel van gesproken of geschreven taal, dus door middel van woorden
Verzoek	vraag om medewerking of om een gunst
Voorzitter	degene die het overleg in goede banen leidt
Werkoverleg	vergadering over het werk

Interesse gewekt?

Voor het aanvragen van een beoordelingsexemplaar of proefaccount voor ons online leerplatform, neemt u contact op met Support.

Heeft u nog vragen?

Bekijk de website van PERSPECTIEF-mbo of neem contact met ons op. We helpen u graag verder.

www.perspectiefmbo.nl
bestellingen | 0318 – 64 99 38 | bestellingen@eduhintovd.nl
support | 0318 – 64 99 51 | support@eduhintovd.nl

Martin Landsman
06 – 12 53 71 10
martinlandsman@eduhintovd.nl

Patrick Falk
06 – 50 43 24 38
patrickfalk@eduhintovd.nl