

Klanten zijn koning, maar reageren niet altijd zoals je dat verwacht. We doen een aantal oefeningen om in gesprek te gaan met klanten die iets niet begrijpen, die misnoegd zijn, die andere verwachtingen hadden van je werk of installatie ...

LESDOELEN

Je communiceert op een verbindende en oplossingsgerichte manier met een klant die iets niet begrijpt of ontevreden is.

- Doelgericht deelnemen aan mondelinge interactie (LPD 5)
- Strategieën inzetten om doelgericht te communiceren (LPD 13)
- Nieuwe woordenschat en vaktaalwoorden inzetten tijdens het gesprek (LPD 12)

SITES, BENODIGDHEDEN EN MATERIALEN

- [Document](#) rond verbindende communicatie: waarneming, gevoel, behoefte aan, verzoek.
- Filmpjes (o.a. [Frederik Imbo over klantvriendelijk communiceren](#))

BEGINFASE VAN DE LES

De leerkracht activeert eerst de voorkennis van de leerlingen. Eventueel kan de lesinhoud gekoppeld worden aan lessen over interactie in verbindende communicatie of aan lessen Nederlands of PAV. De leerkracht gaat in op deze vragen:

- Wat doet iemand die klantvriendelijk communiceert?
- Welk effect heeft dat op de klant?
- Wanneer zou het voor jou moeilijk zijn om vriendelijk te blijven tegen een klant?
- Hoe kun je jezelf bijsturen wanneer je even je geduld verliest?

Hierna maakt de leerkracht duidelijk wat klantvriendelijk communiceren is. (Kunnen luisteren naar de klant, actief vragen stellen om probleem scherp te stellen, doorvragen tot je de behoefte van de klant begrijpt, doorvragen op wat je niet begrijpt, interesse tonen voor de klant, het verzoek van de klant duidelijk beantwoorden: in welke mate kan je er aan tegemoet komen, wat zijn de gevolgen? Uitleggen hoe je de klant kan helpen. Eerlijk zeggen dat je iets niet kan en hulp moet inschakelen ...)

De leerlingen bekijken ten slotte enkele filmpjes over klantvriendelijk communiceren. Dankzij onderstaande vragen komen ze tot criteria voor een klantvriendelijk gesprek.

- Wat is goed?
- Wat zou je anders aanpakken?
- Hoe is de lichaamstaal van beide gesprekspartners?
- Welke tips zou je geven?

MIDDENFASE VAN DE LES

De leerlingen kiezen nu een situatie en spelen die na in een rollenspel. Elk groepje bespreekt vooraf zijn aanpak en schrijft vervolgens de dialoog uit in kernwoorden. Vervolgens oefenen de leerlingen de dialoog in en nemen ze hem op. Je kan bv. kiezen uit deze situaties:

- Je bent klaar met je werk bij een klant, maar je moet terugkomen om beter op te ruimen, want je liet het te vuil achter volgens de klant.
- Je installeert iets bij een klant, maar de klant is traag van begrip ...
- Je wil uitleggen aan een klant hoe hij met een machine moet werken volgens de veiligheidsvoorschriften, maar de klant valt je telkens in de rede.
- Je hebt een werk uitgevoerd, maar zodra je weg bent, blijkt het niet goed te werken ...

EINDFASE VAN DE LES

De leerkracht bekijkt de filmpjes samen met de leerlingen en geeft feedback op de rol van de professional.

Uitbreiding: De leerlingen maken filmpjes rond klantvriendelijk werken voor op de schoolwebsite.

De inspiratiefiche is uiteraard geen afgewerkte les. De vragen hieronder helpen je om vanuit deze inspiratiefiche een les te ontwerpen voor jouw leerlingen volgens de principes van effectieve didactiek.

VOORBEREIDING

DOELGERICHT WERKEN

- Wat wil je dat er blijft plakken bij je leerlingen na deze les?
- Aan welke leerplandoelen werk je?
- Hoe kadert het lesdoel binnen een groter geheel?

BEGINSTUATIE

- Welke voorkennis hebben je leerlingen?
- Wat deden de leerlingen al rond die vaardigheid of dat thema?

ORGANISATIE

Welke materialen/lokaalopstelling/groepsindeling ... heb je nodig?

BEGINFASE

DOEL

- Hoe zorg ik dat het lesdoel en de succescriteria duidelijk zijn voor de leerlingen?
- Zien leerlingen de integratie van dit doel in het grotere geheel?

VOORKENNIS

- Hoe roep je voorkennis op bij alle leerlingen?
- Welke acties onderneem je voor leerlingen met minder voorkennis?
- Gebruiken je leerlingen eerder geleerde strategieën?

MOTIVATIE

- Hoe motiveer je je leerlingen voor je les?
- Hoe motiveer je je leerlingen om hun grenzen te verleggen?
- Krijgen je leerlingen keuzes en verantwoordelijkheid (voor hun leerproces)?

MIDDENFASE

INSTRUCTIE / PROBLEEMSTELLING

- Met welke voorbeelden verduidelijk je je instructies?
- Hoe verduidelijk je moeilijke begrippen waarvan je wilt dat leerlingen ze kennen?

BEGELEID INOEFENEN: STRATEGIEËN INOEFENEN / MODELING

- Hoe model je de aanpak voor opdrachten? En hoe bouw je die ondersteuning af?
- Wat doe je voor leerlingen die de strategieën nog niet zelfstandig toepassen?
- Welke ondersteuning bied je aan leerlingen met taalmoeilijkheden?

ACTIVEREN EN INTERACTIE STIMULEREN

- Hoe zorg je dat zoveel mogelijk leerlingen tegelijkertijd actief leren?
- Hoe bevorder je interactie tijdens de les?

CONTROLE VAN BEGRIP

Welke korte checks voorzie je om na te gaan of de leerlingen de geziene leerstof beheersen?

EINDFASE

- Hoe krijgen je leerlingen zicht op hun groei?
- Hoe kunnen je leerlingen aantonen dat ze de doelen bereikt hebben?
- Wanneer en hoe bouw je verder op deze les?