



Praktijkinspiratie
vmbo e&o retail

OFFICE & SUPPORT



AANSPEEKPUNT VOOR KLANTEN EN BEZOEKERS

AUTEUR	Ingeborg Slabbekoorn
BRON	Centraal Schriftelijk Praktijk Examen 2024
DOEL	Leerlingen leren op school de balie te bemannen en op te treden als aanspreekpunt voor klanten/bezoekers.
TIJDSINVESTERING	Oefenen 45 minuten (3-tallen) Tijdens de lessen E&O achter de balie helpen
OPDRACHT-OMSCHRIJVING	<p>Doel: Leerlingen leren op school de balie te bemannen en op te treden als aanspreekpunt voor klanten/bezoekers.</p> <p>Eindproduct: Leerlingen beoordelen elkaar door middel van een onderstaande stappen (zie bijlage op https://kch.nl/beroepsgericht/aanspreekpunt-klanten-en-bezoekers/).</p>
WERKWIJZE DOCENTEN	<p>Maak een inschrijfformulier voor bezoekers zoals die op je school van toepassing is met eigen logo, wel/geen parkeergelegenheid, wifi etc.</p> <p>Laat de leerlingen de volgende stappen doorlopen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Heet de bezoeker formeel welkom en vraagt waarmee geholpen kan worden• Vraag de naam van de bezoeker• Controleer of de bezoeker op de lijst met aangemelde bezoekers staat; Staat de bezoeker niet aangemeld dan om de naam vragen en noteren (laat de naam spellen)• Bel intern naar de afdeling met de mededeling dat de bezoeker binnen is en of en hoe laat de bezoeker welkom is• Noteer daarna de verdere gegevens van de bezoeker volledig• Overhandig de bezoekerspas en meldt dat deze zichtbaar moet worden gedragen.

AANSPREEKPUNT VOOR KLANTEN EN BEZOEKERS

WERKWIJZE DOCENTEN	<ul style="list-style-type: none"> • Bied de mogelijkheid aan van een wificode en/of parkeerkaart • Overhandig de wificode en/of parkeerkaart als hierom wordt gevraagd • Meld dat de bezoeker zich na het gesprek moet afmelden bij de servicebalie • Vraag om plaats te nemen in de wachtruimte totdat hij/zij geroepen wordt • Vraag of alles duidelijk is en of er nog vragen zijn • Blijf ten alle tijden formeel en draagt representatieve kleding • Blijft kalm, rustig en beheerst <p>Oefen eerst klassikaal Oefen daarna in 3-tallen roulerend in de klas Oefen met collega's die langskomen Ga daarna pas naar de balie en het management</p> <p>Je kunt deze activiteit gedurende het schooljaar plannen en herhalen</p>
AANVULLENDE OPMERKINGEN / TIPS	<p>Vraag je collega's (via de app) als zij een tussenuur hebben of ze de klas in willen komen lopen</p> <p>Vraag je teamleider welke afspraken hij/zij heeft op de momenten dat jij lesgeeft en laat de klant/externen via de balie eerst bij jou in het lokaal komen</p> <p>Je kunt de opdracht uitbreiden door de leerlingen koffie/thee te laten brengen.</p>
Versie: januari 2025	<p>Zie: https://kch.nl/beroepsgericht/aanspreekpunt-klanten-en-bezoekers/</p>

AANSPREEKPUNT VOOR KLANTEN EN BEZOEKERS

Eindtermen:

Gegevens verwerken

- documenten sorteren en archiveren in de bedrijfscultuur
- gegevens gebruiken en beheren
- inkoop- en verkoopadministratiewerkzaamheden uitvoeren
- financiële gegevens verwerken
- agendabeheer verzorgen



Klantvriendelijk communiceren

- optreden als aanspreekpunt voor klanten/bezoekers
- receptie-/balie en ontvangstruimte beheren
- zakelijke communicatie verzorgen



Ondersteunende werkzaamheden uitvoeren

- facilitaire ondersteuning uitvoeren
- organisatorische werkzaamheden uitvoeren
- dienstverlenende werkzaamheden uitvoeren

