



Workshop

“Effectief communiceren”

Met het nieuwe gebruiksbesluit

Stellingen

De ideale medewerker brandpreventie

- *Is ouder dan 30 jaar*
- *Is een man*
- *Roept irritatie op bij klanten*
- *Handelt strikt volgens de regels*
- *Is klantgericht*

Onderzoek

Vraag:

Welk gedrag van een medewerker brandpreventie kan irritatie oproepen bij 'de klant'?

- *Uitwerken d.m.v. een brainstorm*
- *Groepje van 5 personen*
- *5 minuten tijd.*
- *Bevindingen op flipover*

Do's and Don'ts

Do's

- Wees vriendelijk! (Vertel wie je bent, wat je komt doen, maak oogcontact).
- Verplaats je in de klant, dus luister actief naar hem/haar.
- Maak samenvattingen, zodat de klant weet dat je hem/haar begrijpt.
- Toon begrip voor de situatie van de klant.
- Hard op de inhoud, zacht op de relatie.
- Maak gebruik van de ruimte in de regelgeving de klant van dienst te kunnen zijn.
- Communiceer met de klant over gevolgen in plaats van over de regels.

Don'ts

- De klant onderbreken in zijn /haar verhaal.
- Direct komen met (alleen maar) negatieve punten.
- Ambtelijke taal gebruiken.
- Jezelf verschuilen achter regels.
- De eerste keer onaangekondigd bezoeken.
- Vaktaal gebruiken zonder het uit te leggen.
- Onduidelijke afspraken maken.



Bedankt voor uw aandacht!

Parkeerwacht of belastinginspecteur



Vraag:

Wat zou je deze functionarissen adviseren als het gaat om het omgaan met zijn/haar klanten (doelgroep)?

En wat nu als.....

**....We parkeerwacht / belastinginspecteur
nu vervangen door medewerker
brandpreventie?**