

COLOFON

Boom beroepsonderwijs
info@boomberoepsonderwijs.nl
www.boomberoepsonderwijs.nl

Auteurs: Jacobien Ubbink, Tessel Mulder, Daphne Ariaens
Inhoudelijke eindredactie: Toos de Zeeuw, Tessel Mulder

Titel: Bronnenboek Dienstverlening en Producten
ISBN: 978 90 3725 834 9

Bronvermelding: Voedingscentrum, Shutterstock.com: popartproduction, Cicero Castro, Papin Lab, Marieke Kramer, Dutchmen Photography, Place-to-be, Tinxi / Shutterstock.com

1e druk / 1e oplage

© Boom beroepsonderwijs 2022

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van reprografische verveelvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (www.reprorecht.nl). Voor het overnemen van (een) gedeelte(n) uit deze uitgave in bijvoorbeeld een (digitale) leeromgeving of een reader in het onderwijs (op grond van artikel 16, Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot Stichting Uitgeversorganisatie voor Onderwijslicenties (Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.stichting-uvo.nl).

De uitgever heeft ernaar gestreefd de auteursrechten te regelen volgens de wettelijke bepalingen. Degenen die desondanks menen zekere rechten te kunnen doen gelden, kunnen zich alsnog tot de uitgever wenden.

Door het gebruik van deze uitgave verklaart u kennis te hebben genomen van en akkoord te gaan met de specifieke productvoorwaarden en algemene voorwaarden van Boom beroepsonderwijs, te vinden op www.boomberoepsonderwijs.nl.

INHOUD

Tekstbronnen Dienstverlening en producten	6
Tekstbron 1 Communicatie	6
Tekstbron 2 Een gesprek voeren	11
Tekstbron 3 Iemand correct te woord staan	12
Tekstbron 4 Jezelf presenteren	14
Tekstbron 5 Vraaggesprek	15
Tekstbron 6 Servicegericht handelen	18
Tekstbron 7 Klanten en bezoekers ontvangen	19
Tekstbron 8 Presentatie geven	21
Tekstbron 9 Activiteiten en evenementen	23
Tekstbron 10 Activiteiten en een evenementen organiseren	25
Tekstbron 11 Onderzoek doen	27
Tekstbron 12 Een plan van aanpak	27
Tekstbron 13 Een draaiboek maken	29
Tekstbron 14 Activiteiten en evenementen evalueren	31
Tekstbron 15 Aanbieders	32
Tekstbron 16 Offertes	34
Tekstbron 17 Zakelijk telefoneren	35
Tekstbron 18 Een zakelijke e-mail opstellen	37
Tekstbron 19 Een agenda beheren	39
Tekstbron 20 Met klachten omgaan	40
Tekstbron 21 Inschrijvingen verwerken	41
Tekstbron 22 Een bestellijst	42
Tekstbron 23 Een toernooischema maken	43
Tekstbron 24 Wetten, regels en verordeningen	44
Tekstbron 25 Vergunningen	45
Tekstbron 26 Subsidie	48
Tekstbron 27 Ruimtes indelen	49
Tekstbron 28 Routing en plattegrond	50
Tekstbron 29 Evenementbeveiliging	51
Tekstbron 30 Veiligheid en veiligheidsmaatregelen	53
Tekstbron 31 Evenement opbouwen	57
Tekstbron 32 Een ruimte inrichten	58
Tekstbron 33 Medewerkers inroosteren	61
Tekstbron 34 Een begroting maken	62
Tekstbron 35 Milieubewust werken	63
Tekstbron 36 Duurzaam werken	65
Tekstbron 37 Schoonmaakmiddelen en -materialen	66
Tekstbron 38 Etiketten op schoonmaakmiddelen	71
Tekstbron 39 Hygiënisch werken	73
Tekstbron 40 Handen wassen	77
Tekstbron 41 Catering verzorgen	78
Tekstbron 42 Mastiek en mise-en place	80
Tekstbron 43 Schoonmaak- en voorbereidingstechnieken	87
Tekstbron 44 Bereidingstechnieken	89
Tekstbron 45 Keukenmaterialen en keukenapparatuur	91

Tekstbron 46 Warenkennis	93
Tekstbron 47 Media-uitingen	103
Tekstbron 48 Functies van media-uitingen	109
Tekstbron 49 Vormgeven volgens huisstijl	113
Tekstbron 50 Media-uitingen vormgeven	114
Tekstbron 51 Social media	116
Tekstbron 52 Programma van eisen	119
Tekstbron 53 Marketing	119
Tekstbron 54 Doelgroepen	122
Tekstbron 55 Koopbehoeften, koopmotieven en koopgedrag	123
Tekstbron 56 P van Presentatie	124
Tekstbron 57 P van promotie	125
Tekstbron 58 Een promotieplan	127
Tekstbron 59 Producten en diensten	130
Tekstbron 60 Verkoopprijs	131
Tekstbron 61 Compositie in de ruimte	132
Tekstbron 62 Aandachtspunten artikelpresentatie	134
Tekstbron 63 Elementen van een artikelpresentatie	134
Tekstbron 64 Presentatietechnieken	136
Tekstbron 65 Winkelverkoop en niet-winkelverkoop	138
Tekstbron 66 Schappenplan	141
Tekstbron 67 Een informatiestand inrichten	144
Tekstbron 68 Een workshop geven	145
Tekstbron 69 Voorlichting geven	146
Tekstbron 70 Uitleg geven	147
Tekstbron 71 Instructie voorbereiden en geven	149
Tekstbron 72 Het verkoopgesprek	151
Tekstbron 73 Kennis over een product	154
Tekstbron 74 De ontwerpstappen	156
Tekstbron 75 Ruimtelijke vormen schetsen	160
Tekstbron 76 CAD-tekenen	162
Tekstbron 77 Tekening lezen	166
Tekstbron 78 Papierformaat	171
Tekstbron 79 Een 3D-ontwerp downloaden, scannen of zelf maken	171
Tekstbron 80 Printen met een 3D-printer	174
Tekstbron 81 Kostprijs berekenen	177
Tekstbron 82 Veiligheid en ergonomie	180
Tekstbron 83 Afschrijf- en meetgereedschappen	187
Tekstbron 84 Werk voorbereiden	190
Tekstbron 85 Houtbewerken	192
Tekstbron 86 Verbindingen	200
Tekstbron 87 Kwaliteitscriteria voor verbindingen	205
Tekstbron 88 Metaal bewerken	208
Tekstbron 89 Kunststof bewerken	214
Tekstbron 90 De rol van beeld	219
Tekstbron 91 Een audiovisueel bedrijf	220
Tekstbron 92 Audiovisuele producties	223
Tekstbron 93 Wat wil de opdrachtgever met de film?	225
Tekstbron 94 Filmgenres	227

Tekstbron 95 Een filmscript	230
Tekstbron 96 Het storyboard	234
Tekstbron 97 Draaiboek voor een film	238
Tekstbron 98 Lijst met apparatuur, materialen en personen opstellen	240
Tekstbron 99 De camera	243
Tekstbron 100 Beeldkaders	247
Tekstbron 101 Camerastandpunten	249
Tekstbron 102 Camerabewegingen	251
Tekstbron 103 Geluid	254
Tekstbron 104 Belichting	256
Tekstbron 105 Filmen met een draaiboek	257
Tekstbron 106 Clapboard	259
Tekstbron 107 Een film monteren	262
Tekstbron 108 Websites	268
Tekstbron 109 De onderdelen van een website	268
Tekstbron 110 Wat wil de opdrachtgever met de website?	273
Tekstbron 111 Functioneel webdesign	274
Tekstbron 112 Vormgeving van een website	276
Tekstbron 113 De kosten om een website te ontwikkelen	277
Tekstbron 114 Manieren om websites te bouwen	279
Tekstbron 115 Een website ontwerpen	280
Tekstbron 116 Tekst en beeld voor de website	282
Tekstbron 117 Een website bouwen	285
Tekstbron 118 Een logo ontwerpen	290
Tekstbron 119 Een folder of brochure maken	292
Tekstbron 120 Vormgevingstips	294
Index	297

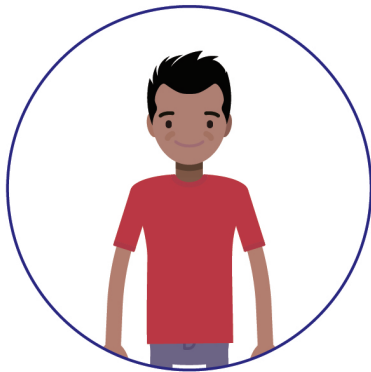
TEKSTBRONNEN DIENSTVERLENING EN PRODUCTEN

Tekstbron 1 Communicatie



Communicatie betekent het uitwisselen van informatie. Bij communiceren zijn er altijd een zender en een ontvanger. De zender vertelt of zendt de boodschap, de ontvanger luistert naar de boodschap.

Zender en ontvanger



Zender



Ontvanger

Verbale en non-verbale communicatie

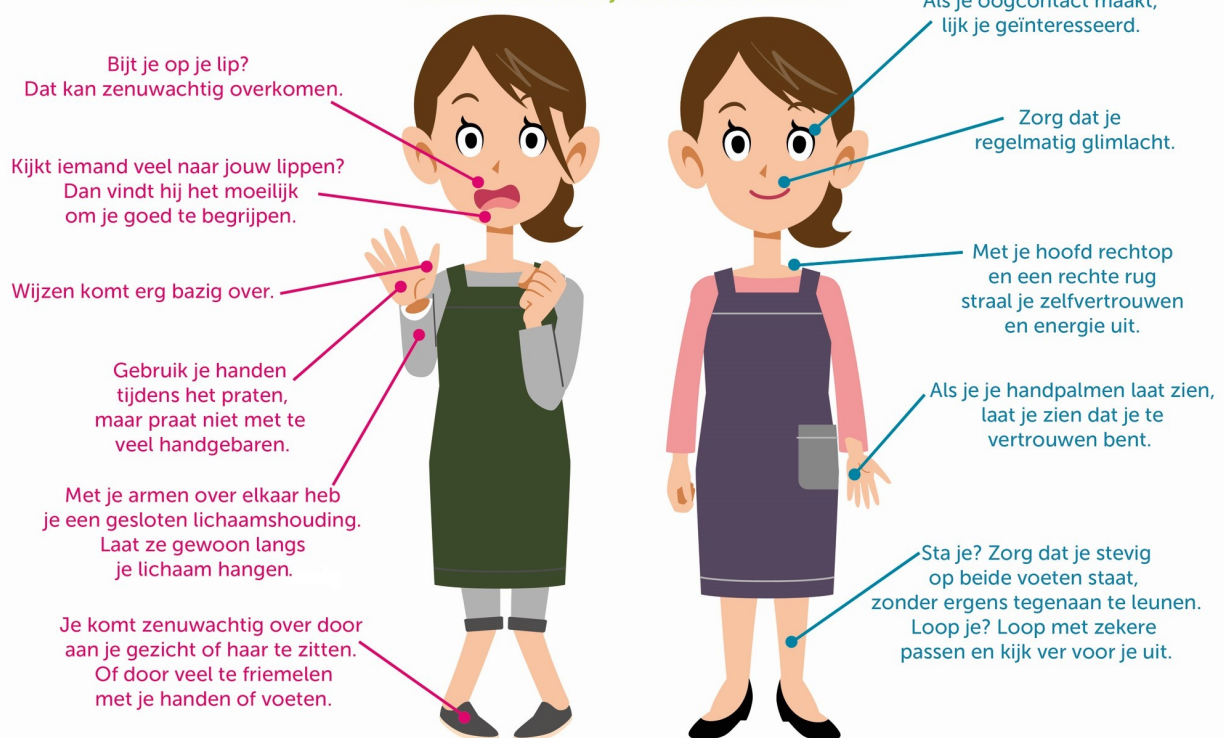
Communiceren kan **verbaal** en **non-verbaal**.

1. verbaal: met woorden
 - Mondelinge communicatie: je praat en luistert, bijvoorbeeld in een gesprek, via de telefoon of via Skype, Teams of Zoom.
 - Schriftelijke communicatie: je schrijft en leest, bijvoorbeeld via een e-mail, WhatsApp of notitie.
2. non-verbaal: met gebaren, houding en stem.

Communiceren zonder woorden

7% van je communicatie is verbaal. 93% van je communicatie is lichaamstaal.

Mensen beoordelen je binnen een seconde.



Goed communiceren

Goed communiceren doe je zo:

- Zorg dat verbale en non-verbale communicatie met elkaar kloppen.
- Toon respect voor de ander.
- Luister actief.
- Praat goed verstaanbaar en schrijf duidelijk.
- Leg dingen goed uit.
- Check bij de ontvanger of de boodschap goed is overgekomen.

Goede verbale communicatie

- Je antwoordt af en toe zodat de klant merkt dat je het begrijpt ('dat is waar', 'ja inderdaad', 'prima, goed idee!').
- Je toon is vriendelijk.
- Je spreekt de klant of bezoeker aan met 'u', 'meneer' of 'mevrouw'. Je zegt bijvoorbeeld: 'Goedemiddag, mevrouw. Wat kan ik voor u doen?'
- Je vraagt door als je nog niet precies weet wat de klant wil.

Goede non-verbale communicatie

- Je kijkt iemand aan.
- Je kijkt vriendelijk.
- Je houding is open (rechttop staan, lichaam gericht naar de ander).
- Je stopt met waar je mee bezig was.
- Je knikt om te laten merken dat je iemand aanhoort en begrijpt.

Ruis



Als de communicatie niet duidelijk is, krijg je **ruis**. De boodschap die je geeft, wordt dan anders ontvangen. Dat kan ontstaan doordat de ontvanger onduidelijk is. Bijvoorbeeld omdat hij niet duidelijk praat, of omdat hij iets niet goed uitlegt. Of omdat de verbale en non-verbale communicatie niet goed bij elkaar passen.

Het kan ook zo zijn dat de ontvanger niet goed luistert of de boodschap niet goed kan verstaan, bijvoorbeeld omdat er lawaai op de achtergrond is.

Als de communicatie niet duidelijk is, kan de ontvanger de boodschap niet goed ontvangen.

In situaties waarin verbaal en non-verbaal elkaar tegenspreken, geloven mensen eerder de non-verbale boodschap. Als iemand bijvoorbeeld boos kijkt en zegt 'Ik ben helemaal niet boos', denken de meeste mensen dat die persoon wel boos is.

Communicatiemiddelen

Voorbeelden van **communicatiemiddelen**:

- gesprek
- brief
- telefoon
- e-mail
- social media zoals WhatsApp, TikTok
- vlog
- blog.



Feedback geven en ontvangen

Feedback is commentaar op iemands gedrag, bedoeld om iemand daarvan te laten leren. Feedback kan positief of negatief zijn.

Positieve feedback is een top, een compliment, bedoeld om iemand bewust te maken van zijn sterke punten.

Negatieve feedback is een tip, bedoeld om iemand te laten leren van zijn fouten. Je geeft het om iemand te helpen zijn gedrag te verbeteren.



Feedback geven

Positieve feedback geven is eenvoudiger dan negatieve feedback geven. Want mensen ervaren negatieve feedback snel als kritiek.

Goede feedback geven betekent dat je respectvol met elkaar omgaat. Iedereen is anders. Dat is prima. Goede feedback:

- gaat over wat iemand doet en niet over hoe hij is
- gaat over iets wat iemand kan veranderen
- gebeurt op een rustige manier
- gaat over wat je ziet en hoort
- helpt om je werk beter te doen
- geeft de ander altijd de kans om te reageren
- vertelt wat het effect is van het gedrag van de ander op jou
- vertelt wat je beter of fijner zou vinden, hoe jij het graag anders zou zien.



Feedback ontvangen

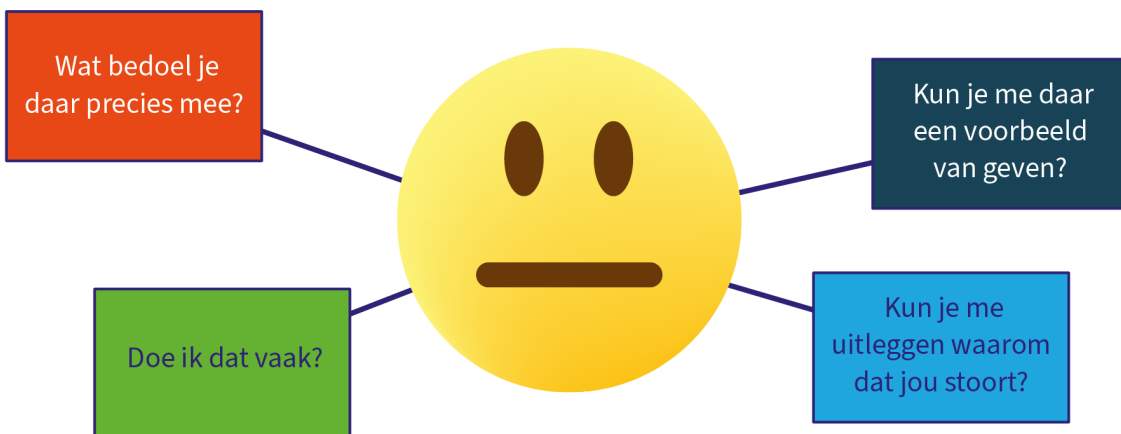
Als je feedback krijgt, vertelt iemand anders aan jou hoe je het hebt gedaan.

Tops krijgen is prettig.

Maar tips krijgen is soms moeilijk. Reageer altijd netjes op de feedback die je krijgt.

Als jij feedback krijgt, let er dan op:

- dat je luistert naar de ander
- dat je vragen stelt als je iets niet goed begrijpt.



Zeg aan het einde van het gesprek dat je erover nadenkt.

Bedenk wat je kunt veranderen aan jouw gedrag zodat het werk beter gaat.

Tekstbron 2 Een gesprek voeren

Open en gesloten vragen

Om goed te kunnen luisteren, moet je vragen stellen. Er zijn twee soorten vragen:

- **Gesloten vragen** zijn vragen die je met 'ja' of 'nee' kunt beantwoorden. Deze vragen zijn handig als je snel een antwoord wilt. Maar je krijgt meestal niet veel informatie als je gesloten vragen stelt. En dan is je gesprek snel afgelopen. Om een gesprek te voeren kun je beter gebruikmaken van open vragen.
- **Open vragen** beginnen vaak met 'wie', 'wat', 'waar', 'wanneer' of 'hoe'. Je kunt ook 'waarom' gebruiken om door te vragen. Maar mensen voelen zich soms aangevallen als ze een 'waaromvraag' krijgen.



LSD-techniek

Om erachter te komen wat een klant precies wil, gebruik je de **LSD-techniek**.

- **Luisteren**
Pas de regels voor **actief luisteren** toe.
- **Samenvatten**
Vat in een paar woorden samen wat de ander jou verteld heeft. De samenvatting maak je in je eigen woorden en gaat over een groter stukje van het verhaal.
- **Doorvragen**
Met **doorvragen** wil je meer te weten komen over wat nog niet helemaal duidelijk is.



Luisteren



Samenvatten



Doorvragen