

BELEVINGSGERICHT WERKEN ORDE & VEILIGHEID

COLOFON

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

Auteur: Cornelia de Ruiter

Eindredactie: Ursula Buitenman (Welkom bij welkom), Jeff Schutte (ROC Deltion), Yvon van der Steenhoven (ROC Mondriaan), Cees Lueks (ROC Mondriaan)

Titel: Belevingsgericht werken Orde & Veiligheid

ISBN: 978 90 372 6170 7, maakt deel uit van pakket 978 90 372 6171 4

Bronvermelding: Judith Tielemans|ditismbo.nl, Lukassek|Shutterstock, Valentyn Irin|Shutterstock, PEROstudio|Shutterstock, Joshua Fawz|Shutterstock, ANP|Hollandse Hoogte|Thierry Schut, ANP|Hollandse Hoogte|Roger Dohmen

Eerste druk/eerste 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 gedeelte(n) uit deze uitgave in compilatiewerken op grond van artikel 16 Auteurswet kan men zich wenden tot de Stichting PRO (www.stichting-pro.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.

INHOUDSOPGAVE

1. WERKEN MET DIT KEUZEDEEL	4
2. BELEVINGSGERICHT WERKEN	7
3. BEZOEKBELEVING EN EIGEN GEDRAG	42
4. UITDAGING	82

DIGITALE LEEROMGEVING

Bij sommige opdrachten heb je hulpmiddelen nodig. Bijvoorbeeld filmpjes, formulieren of een link naar een website. Deze staan allemaal in de digitale leeromgeving. Dit icoontje  verwijst naar de digitale leeromgeving. Om hier te komen ga je naar digitaal.boomonderwijs.nl/beroepsonderwijs.

Eerste keer inloggen in de digitale omgeving

Voordat je de digitale leeromgeving kunt gebruiken moet je je licentie activeren.

- Overleg met je docent welk type account je gebruikt.
- Ga naar www.boomberoepsonderwijs.nl/licentie.
- Bekijk de instructiefilm of lees het stappenplan.
- Volg de stappen.

Daarna kun je aan de slag!

BELEVINGSGERICHT WERKEN ORDE & VEILIGHEID

Het keuzedeel Belevingsgericht werken Orde & Veiligheid gaat over beleving. We zullen vooral spreken over 'bezoekbeleving'.




Bezoekbeleving in de Orde & Veiligheid.

Beleving speelt overal. Het maakt niet uit in welke branche je werkzaam bent, binnen elk beroep is het van toepassing. Maar wat is beleving nu precies? Beleving gaat vooral over het overtreffen van verwachtingen. Het gaat over oprechte aandacht en inspelen op verwachtingen. Maar vooral: hoe kun jij hier als medewerker aan bijdragen? Beleving zit hem niet alleen in uiterlijkheden, maar vooral door je eigen houding en gedrag de gast een goed gevoel weten te geven. Dit vergt natuurlijk een aantal vakvaardigheden. Toch spelen juist bij beleving persoonlijke kwaliteiten en eigen gedrag een heel grote rol.

Door te werken aan dit keuzedeel ervaar je zelf wat beleving inhoudt. Dit pas je toe op de organisatie waar je werkt of stage loopt. Wat gaat goed en waar kan de bezoekbeleving worden vergroot? Je merkt dat deze vorm van gastvrijheid niet alleen een betere relatie met je gast oplevert, maar het geeft ook werkplezier. De grootste uitdaging is om vanuit jouw beroep een wowbeleving te creëren.

In dit keuzedeel is gekozen voor het woord 'gast'. Afhankelijk van waar je werkzaam bent kan een gast kan verschillende benamingen hebben. Denk aan bezoeker, klant, cliënt enzovoort.

Het woord 'bezoekbeleving' draait niet altijd om te ontvangen bezoek. Het gaat om iedereen die je in jouw werkveld tegenkomt en waar beleving een rol speelt.



Bekijk het filmpje. Een mooi voorbeeld van het concept beleving. Zou je zelf op zo'n manier aangenaam verrast willen worden? En hoe zou je je deze beveiligers/handhavers herinneren? En nog beter, wat zou je tegen vrienden en familie zeggen over de manier waarop je benaderd bent? Je ziet het, bezoekbeleving is er overal, zowel zakelijk als privé.

Beeldmateriaal


In het keuzedeel wordt gebruikgemaakt van diverse filmpjes ter verduidelijking of als input voor een opdracht. Deze filmpjes zijn slechts een voorbeeld en draaien inhoudelijk niet altijd om de branche Orde & Veiligheid. Het is dus belangrijk de vertaalslag te maken naar je eigen branche.

LEERDOELEN

1. Je weet wat bezoekbeleving inhoudt.
2. Je weet welke elementen een belangrijk onderdeel zijn van de bezoekbeleving.
3. Je hebt kennis van gastencommunicatie in relatie tot beleving.
4. Je kunt het belevingsconcept vertalen naar je eigen houding op de werkvloer.
5. Je weet hoe je je op de behoefte en verwachtingen van de gast kunt richten.
6. Je weet breder te kijken dan alleen je eigen taakomschrijving, waar het gaat om de bezoekbeleving.
7. Je weet hoe je moet omgaan met klachten.
8. Je weet welk gedrag en welke houding passen bij gastvriendelijk handelen.
9. Je kunt omgaan met verschillende vragen en wensen van de gast.
10. Je kunt inspelen op onverwachte omstandigheden.

Dit keuzedeel bestaat uit:

- *Theorie, begrippen en opdrachten*

Hierbij leer je over en oefen je met de praktijk. In sommige opdrachten werk je aan beroepsproducten, deze opdrachten herken je aan . Deze beroepsproducten kun je verzamelen in je portfolio en heb je nodig om de uitdaging aan het einde van dit keuzedeel goed af te ronden.

De beroepsproducten in dit keuzedeel zijn:

- *Beleving in beeld (collage)*
- *Gastvrijheid bij bedrijven (presentatie)*
- *Infographic gastvrijheid en veiligheid*
- *Interview over bezoekbeleving (verslag)*
- *Belevingsmodellen (verslag)*
- *Interview je collega's (verslag)*
- *Gedrag beïnvloeden (Roos van Leary)*
- *Filmpje over bezoekbeleving.*

- *Test je kennis*

Hiermee kun je zelf je kennis van de theorie testen.

- *Uitdaging*

Dit is het eindproduct en de afronding van het keuzedeel. Hier werk je het hele keuzedeel naartoe en hier word je op beoordeeld.

Voor de uitdaging van dit keuzedeel schrijf je een plan van aanpak. In dit plan van aanpak geef je aan hoe jij en je organisatie kunnen bijdragen aan een unieke beleving voor gasten.

Hierbij benoem je de sterke punten en de verbeterpunten van de organisatie, waar het gaat om de bezoekbeleving.

- *Theorietoets*

Je docent besluit of je ter afsluiting een theorietoets maakt.

Gastbeleving: is dat nu een hippe marketingterm? Nee, dat is niet het geval. Maar beleving is wel een 'toverwoord' dat bij ieder bedrijf centraal zou moeten staan, of je nu werkt in de branche Retail, Horeca, Zorg, of Orde & Veiligheid. Gastbeleving klinkt als een simpel concept, maar dat is het niet. Gastbeleving gaat over het beeld en de ervaring die gasten hebben bij de interactie met een bedrijf en zijn medewerkers.

Het gaat er dus niet zozeer om wat gasten vinden van een product of dienstverlening, maar veel meer over wat ze denken of voelen bij een bedrijf en de medewerkers die er werkzaam zijn. En dat gaat niet alleen over de service of klantvriendelijkheid. Dit gaat over alles wat bij het bedrijf gebeurt. Van dienstverlening tot de manier waarop medewerkers met gasten omgaan. Gastbeleving heeft ook te maken met de bedrijfscultuur; hoe gaat het bedrijf met zijn medewerkers om en hoe uit het zich in het dorp, buurt, stad, land of zelfs wereldwijd?

In dit hoofdstuk ga je je verdiepen in belevingsgericht werken. Wat is dat eigenlijk precies? Loop je stage of werk je al? Wat is dan het belevingsconcept van het bedrijf waar je zelf werkzaam bent of stage loopt? Hoe ervaar je dit zelf? Maar ook: hoe ervaren anderen de beleving? Je gaat dit ondervinden door het maken van de opdrachten en het doen van kleine onderzoekjes.



Beleving gaat om interactie.

AAN HET EIND VAN DIT HOOFDSTUK

1. kun je uitleggen wat het begrip bezoekbeleving inhoudt
2. weet je welke elementen een belangrijk onderdeel vormen binnen de bezoekbeleving
3. ken je het belang van gastvrijheid en veiligheid voor de bezoekbeleving
4. ken je het verschil tussen klantvriendelijkheid, klantgerichtheid en gastvrijheid
5. weet je wat de sterke punten en de verbeterpunten zijn binnen je organisatie
6. ken je het begrip belevingsconcept en weet je wat dit voor een bedrijf betekent
7. ken je verschillende belevingsmodellen en weet je deze toe te passen.

OPDRACHT 1 Belevingsgericht werken

Bekijk het filmpje.

- a. Waarom vind jij het belangrijk dat je goed over komt op anderen?
- b. Hoe kan je belevingsgericht werken binnen Orde & Veiligheid ook wel noemen?
- c. Welke vier woorden horen bij het beroep van security host als het gaat om gastbeleving?

Bekijk het filmpje.

- d. Ben je wel eens in een situatie terechtgekomen waarin je je of niet veilig voelde of niet welkom voelde of zelfs allebei? Leg uit hoe dit kwam.
- e. Wat doe jij om bij te dragen aan de bezoekbeleving van het bedrijf waar je stageloopt of werkt?

OPDRACHT 2 De 'wowfactor'

Je bent vast wel eens ergens geweest waar de sfeer, service, gastvrijheid of benadering een wowgevoel oproep. Een beleving die je verwachtingen overtrof en waar je niet op had gerekend. Iets waarvan je niet kon wachten om dit aan anderen te vertellen.

- a. Denk eens terug aan die beleving die jou een wowgevoel bezorgde. Wat was dit? Het mag van alles zijn, een dienst die iemand verleende, een bezoek aan een instantie, evenement, museum, iemand die je ergens bij hielp enzovoort.
- b. Bedenk drie factoren die ervoor zorgden dat jouw beleving zo positief was.
- c. Beschrijf de situatie waar je je in bevond en waarom de factoren zorgden voor een positieve beleving.
- d. Welke gevoel krijg je als je terugdenkt aan deze beleving?

THEORIEBRON BELEVINGSECONOMIE

Verandering

De wereld om ons heen verandert razendsnel. De economie beheerst een groot deel van ons leven, maar verandert net zo hard mee. Waar in de jaren 20 van de vorige eeuw vooral het product zelf centraal stond, werd vanaf de jaren 50 ook dienstverlening steeds belangrijker. De afgelopen jaren is er nog iets anders belangrijk geworden: de **beleving**, ook wel **customer experience** genoemd.



Beleving draait om gevoel.

Belevingseconomie

Na de agrarische, industriële en service-economie wordt anno nu gesproken over de **belevingseconomie**. In een belevingseconomie richten organisaties zich op het creëren van een unieke en positieve beleving rondom hun product of dienst.

Beleving en/of customer experience zijn begrippen die in de afgelopen jaren steeds populairder zijn geworden. Alleen een goed product of het bieden van een uitstekende dienst voldoet in de ogen van de gast niet meer: die wil beleving. Een **'woweffect'**.

Stel jezelf daarbij altijd de vraag: 'Hoe zorg ik ervoor dat ik de gasten een goed gevoel geef, dat ze zich welkom en veilig voelen, zodat ze zich de organisatie en de medewerkers blijvend positief herinneren?' Hierdoor zorg je er niet alleen voor dat de medewerkers ambassadeur van het bedrijf zijn, maar dat ook gasten ambassadeur van het bedrijf worden.

Gasten koppelen ervaringen en belevingen voornamelijk aan medewerkers en processen van een organisatie.

Medewerkers

Interactie met medewerkers van een bedrijf is belangrijk bij beleving. Dit wordt vooral bepaald door:

- mentaliteit van de medewerkers
- deskundigheid van de medewerkers
- bevoegdheid van de medewerkers
- **inlevingsvermogen** van de medewerkers.

Als beveiliging draag je eigenlijk twee visitekaartjes! Een van de beveiligingsorganisatie en een van de opdrachtgever voor wie je werkt.

Processen

De belangrijkste succesvoorwaarden voor de inrichting van processen bij een bedrijf zijn:

- Het bedrijf is overzichtelijk en logisch ingericht.
- Het bedrijf is constant in zijn dienstverlening.
- Het bedrijf is herkenbaar en voorspelbaar.
- Het bedrijf is aantrekkelijk en aansprekend voor een goede bezoekbeleving (denk bijvoorbeeld aan het gebouw maar ook aan de website).

Bron: Paul Meijer. Master thesis gastbelevingsmanagement. Business Administration, Universiteit Twente.

OPDRACHT 3 Een beeld bij beleving

Wat is volgens jou beleving en hoe werk je belevingsgericht? Welke woorden en beelden schieten je te binnen? Wanneer je belevingsgericht wilt gaan werken, is het belangrijk dat je hier een goed beeld bij hebt. Je gaat in dit keuzedeel dan ook echt zelf op zoek naar wat dit begrip nu voor jou, voor je gasten, en voor je bedrijf betekent.

Bekijk eerst nog even het filmpje. Zou dit over beleving gaan? Je gaat erachter komen door het doorlopen van dit keuzedeel.

- a. Waarom gaat het filmpje over beleving, denk je?
- b. Zoek op internet, in een krant of een magazine twee recente artikelen over beleving die jou aanspreken, bij voorkeur in de branche Orde & Veiligheid. Noteer om welke twee vormen van beleving het gaat in de twee gevonden artikelen.
- c. Lever de twee artikelen in bij je docent.

OPDRACHT 4 Beleving in beeld [BP]

Je gaat een collage maken over beleving binnen jouw eigen branche. Een collage zorgt als het ware voor een ordening in je hoofd. Je maakt een idee 'levend'. Je collage wordt een verzameling beelden en woorden die beleving volgens jou typeren. Denk hierbij aan sfeer, uitstraling van een bedrijf en medewerkers, deskundigheid, gastvrijheid, service enzovoort.

Overleg met je docent of je deze opdracht individueel of met een groepje maakt. Je kunt het stappenplan gebruiken om online een collage te maken.

- a. Maak een collage over beleving.
- b. Geef nu in een zin weer waar beleving binnen jouw branche volgens jou om draait. Bedenk als het ware een slogan.