



Werken Aan Stage & Loopbaan

# STAGE & LOOPBAAN

**Uitstromen naar werk**

ZICHTMATERIAAL

# 3



Naam:

Klas:



**Auteur** Drs. Nan Timmermans  
**Vormgeving** ACTW Design

Titel Werken aan Stage & Loopbaan: Uitstroom naar Werk  
Copyright ©2019

Nan Timmermans - Onderwijskundig ontwerp en Advisering  
[www.werkenaan.nl](http://www.werkenaan.nl)

Nan Timmermans - Onderwijskundig Ontwerp en Advisering heeft ernaar gestreefd de auteursrechten te regelen volgens de wettelijke bepalingen. Bent u desondanks van mening dat we u hebben benadeeld, dan kunt u contact met ons opnemen.

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze opgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronische, mechanisch, door fotokopieën, opname of op enige andere, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Nan Timmermans Onderwijskundig Ontwerp en advisering.



# Inhoudsopgave

---

## Inhoudsopgave

### Inleiding

### Leerling-LVS

### Lesmateriaal

-  H1 Klantgericht werken
-  H2 Een probleem oplossen
-  H3 Regels en procedures
-  H4 Sociale media
-  H5 Pesten op het werk
-  H6 Een sollicitatiebrief schrijven
-  H7 EHBO
-  H8 Foto's en tekeningen lezen

ZICHTMATERIAAL



In dit moduleboek oefen je arbeidsvaardigheden die je nodig hebt voordat je uitstroomt naar een (beschermde) werkplek of een vervolgopleiding.

## Je leert in dit moduleboek:

1. Klantgericht werken: wat kun je doen om een klant zo goed mogelijk te helpen?
2. Een probleem oplossen: je leert een probleem in kaart brengen en de juiste oplossing voor het probleem te kiezen.
3. Regels en procedures: je leert waarom het belangrijk is om regels en afspraken op de werkvloer te respecteren en na te leven.
4. Sociale media: hoe ga je op een juiste manier om met sociale media op het werk?
5. Pesten op het werk: je leert hoe je pesten herkent en wat je kunt doen als er op jouw werkplek gepest wordt.
6. Een sollicitatiegesprek: je leert hoe je je op een goede manier kunt voorbereiden op een sollicitatiegesprek.
7. EHBO: je leert wat er allemaal in een handtrommel zit en hoe je de hulpdiensten oproept bij ernstige letsels.
8. Pictogrammen lezen: je leert hoe je kunt werken door pictogrammen op de juiste manier af te lezen.

## Hoe werkt dit moduleboek?

Elk hoofdstuk in dit moduleboek bestaat uit dezelfde onderdelen:

1. Een woordwoord maken
2. Lezen van theorie
3. Een (praktijk)opdracht
4. Lezen van theorie
5. Een (praktijk)opdracht
6. Een bewijs maken



		datum	nog niet beheerst	beheerst
H1	Klantgericht werken	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
H2	Een probleem oplossen	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
H3	Regels en procedures	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
H4	Sociale media	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
H5	Pesten op het werk	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
H6	Een sollicitatiegesprek	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
H7	EHBO	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
H8	Pictogrammen lezen	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

ZICHTMATERIAAL

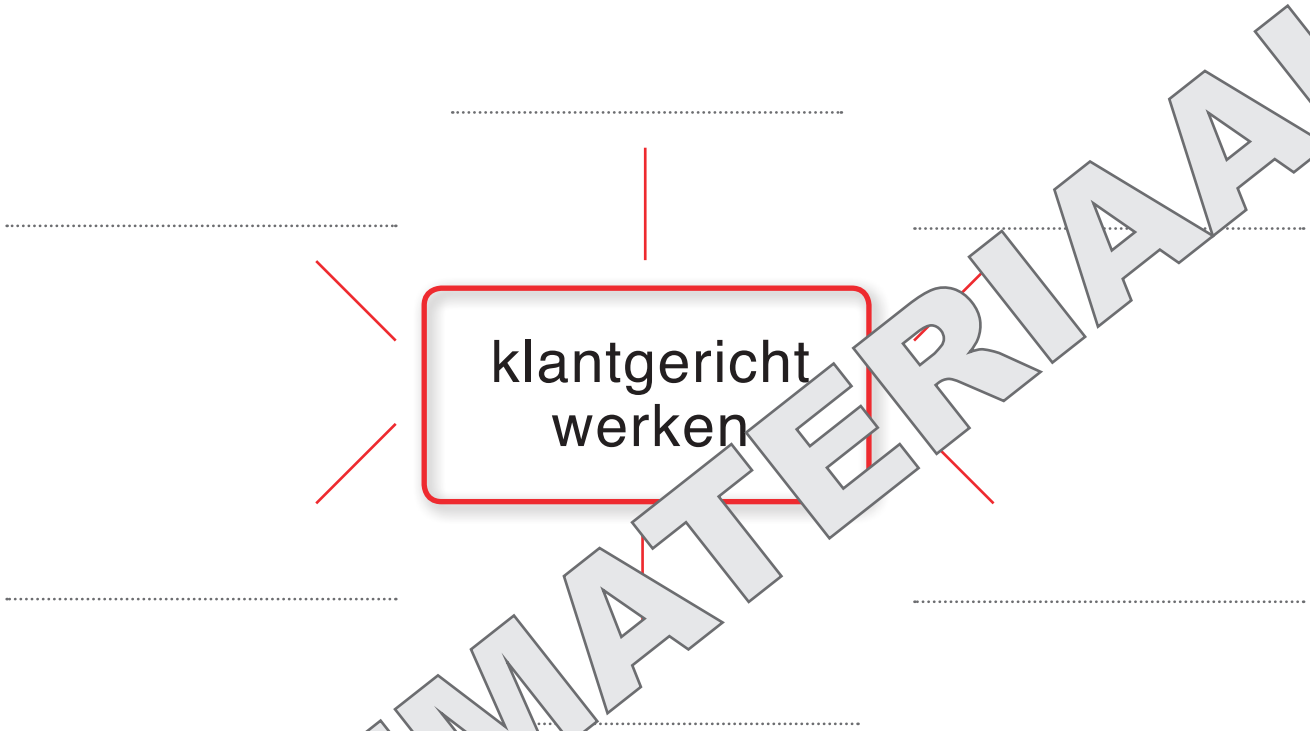


# H1 Klantgericht werken



## 1. Maak een mindmap

Wat weet jij al over 'klantgericht werken'? Vul de mindmap in.



Wat weet je al over 'klantgericht werken'? Schrijf het in een paar zinnen op.

.....

.....

.....



# H1 Klantgericht werken



## 2. Lees

### Klanten

Klanten zijn mensen die in een winkel komen om iets te kopen. Of ze komen bij een instelling voor een dienst. Als je in een winkel, bedrijf of instelling werkt is het je taak om klanten zo goed mogelijk te helpen.



### Welkom

Het is belangrijk dat klanten zich welkom voelen. Dan komen klanten graag in de winkel.

### Hoe kun je de klant welkom zeggen?

- Zorg voor een nette sfeer.
- Het nemen van aandacht voor de klant als hij binnenkomt: maak oogcontact.
- Welkom de klant vriendelijk met : “Goedemorgen”, “Goedemiddag” of “Goedenavond”.
- Stel op vriendelijke toon de vraag: “Kan ik u ergens mee helpen?”



# H1 Klantgericht werken

## Luisteren naar de klant

Luister goed naar het antwoord van de klant. Misschien heeft hij nog geen hulp nodig en wil hij eerst zelf rondkijken.

Je kunt dan bijvoorbeeld zeggen: “Dat is goed, meneer (of mevrouw)”.  
“Laat u het mij weten als ik u later kan helpen”.



Het kan ook zo zijn dat de klant een vraag aan je stelt. Zorg dan dat je samenvat wat de klant heeft gevraagd. Zo weet de klant dat je zijn vraag begrepen hebt.

## Voorbeeld van een samenvatting:

Klant:	Jij:
“Ik zoek een zwarte jurk in maat 38”.	“Ik zal met u meekijken naar een mooie zwarte jurk in maat 38.”
“Heeft u in uw magazijn nog frisdrank zonder suiker?”	“Ik ga voor u op zoek naar suikervrije frisdrank. Ik ben zo terug.”
“Waar kan ik de informatiebalie vinden?”	“Loopt u maar met me mee. Ik breng u naar de informatiebalie.”





# H1 Klantgericht werken



## 3. Omgaan met de klant

Marieke ontmoet een klant. Hoe zorgt ze dat de klant zich prettig voelt?

Welke stap hoort bij welke actie van Marieke?

Trek lijnen.

Stappen	Marieke doet / zegt
1 Heb meteen aandacht voor de klant die binnenkomt en maak oogcontact.	Marieke zegt: "Goedemiddag mevrouw, welkom in onze bloeiende winkel."
2 Begroet de klant vriendelijk	Marieke kijkt naar de ingang van de winkel en ziet de klant. Ze kijkt de klant vriendelijk aan.
3 Stel een vraag aan de klant.	Marieke zegt: "Jazeker mevrouw. Ik loop met u mee naar de viooltjes."
4 Luistert goed naar het antwoord van de klant.	Marieke zegt: "Kan ik u misschien ergens mee helpen, mevrouw?"
5 Vat de wens van de klant samen in je antwoord.	Marieke kijkt de klant aan als de klant zegt: "Heeft u bloeiende viooltjes?"



# H1 Klantgericht werken



## 4. Lees

### Kan ik u helpen?

In de vorige tekst heb je gelezen hoe je een klant kunt verwelkomen. En hoe je je hulp aan kunt bieden.

In veel gevallen kun je een klant goed kunnen helpen. Soms is het beter om hulp te vragen aan een collega.

Wanneer help je een klant zelfstandig?

Als je zelf het juiste antwoord weet op de vraag van de klant.

Wanneer kun je een klant niet zelfstandig helpen?

1. Als je het antwoord niet weet op de vraag van de klant.

2. Als je twijfelt over het antwoord dat je aan de klant wil geven.

3. Als je niet zelf mag beslissen over de vraag van de klant.

Wanneer je de klant niet zelfstandig kunt helpen, kun je de volgende dingen doen:

- 1. Navragen:** Je loopt naar een collega of leidinggevende en legt de vraag uit. Je onthoudt het antwoord en legt dit aan de klant uit.
- 2. Doorverwijzen:** Je vraagt de klant mee te lopen naar je leidinggevende. Je legt dan namens de klant de vraag voor aan je leidinggevende. Deze kan de vraag beantwoorden.



# H1 Klantgericht werken



## 5. Zelfstandig helpen, navragen of doorverwijzen

Lees de rollenspellen samen met een samenwerkingspartner.

Speel daarna ieder rollenspel. Jij bent steeds speler 1 die een klant helpt.

Schrijf kort op hoe je je voelde als speler 1.

Rollenspel 1	
Speler 2 (klant)	komt binnen.
Speler 1	kijkt naar de deur en zegt: "Goedemorgen mevrouw. Kan ik u misschien ergens mee helpen?"
Speler 2 (klant)	zegt: "Heeft u nog veel glutenvrij brood te koop?"
Speler 1	knikt vriendelijk en zegt: "Vanzeker. Ik kijk even voor u hoeveel glutenvrij brood we op voorraad hebben."

Kruis aan. Speler 1 heeft:

- de klant zelfstandig geholpen
- navragen gedaan voor de klant
- de klant doorverwezen

Hoe voelde jij je als speler 1?

.....

ZICHTMAATERIAAL



# H1 Klantgericht werken

Rollenspel 2	
Speler 2 (klant)	komt binnen.
Speler 1	kijkt naar de deur en zegt: "Goedemorgen meneer. Kan u misschien ergens mee helpen?"
Speler 2 (klant)	zegt: "Ik heb hier gisteren een broek gekocht. Ik heb vanmorgen dat er een gaatje in zit. Kan ik misschien een korting krijgen?"
Speler 1	zegt: "Wat vervelend meneer, dat er een gaatje in de broek zit."
Speler 1	denkt goed na.
Speler 1	zegt: "Ik weet niet of ik u korting mag geven op de broek. Wilt u even mee naar de bedrijfsleider? Hij kan u verder helpen. Er wordt vast een oplossing gevonden."

Kruis aan. Speler 1 heeft:

- de klant zelfstandig geholpen
- de vraag gedaan voor de klant
- de klant doorverwezen

Hoe voelde jij je als speler 1?

.....



# H1 Klantgericht werken



## 6. Bewijs

Oefen op je werk of je stage twee keer 'omgaan met klanten'.


Hoe ging het? Schrijf op in de schema's .

Verslag klantgericht werken 1		datum: .....		
Stappenplan		Wat deed je? Wat is je...		
1	Heb meteen aandacht voor de klant die binnenkomt en maak oogcontact.	..... ..... .....		
2	Begroet de klant vriendelijk.	..... ..... .....		
3	Stel een vraag aan de klant.	..... ..... .....		
4	Luister goed naar het antwoord van de klant.	..... ..... .....		
5	Wat de wens van de klant samen in je antwoord.	..... ..... .....		
6	Bedenk of je de klant zelfstandig kunt helpen	..... ..... .....		
7	<table border="1"> <tr> <td>JA? Help de klant.</td> <td>NEE? Vraag na of verwijst door.</td> </tr> </table>	JA? Help de klant.	NEE? Vraag na of verwijst door.	..... ..... .....
JA? Help de klant.	NEE? Vraag na of verwijst door.			

ZICHTMATERIAAL



# H1 Klantgericht werken

Verslag klantgericht werken 2		datum: .....
Stappenplan		 Wat deed je? Wat zei je?
1	Heb meteen aandacht voor de klant die binnenkomt en maak oogcontact.	..... ..... .....
2	Begroet de klant vriendelijk.	..... ..... .....
3	Stel een vraag aan de klant.	..... ..... .....
4	Luister goed naar het verhaal van de klant.	..... ..... .....
5	Vat de verhouding met de klant samen in je antwoord.	..... ..... .....
6	Bedenk of je de klant zelfstandig kunt helpen	..... ..... .....
7	JA? Help de klant.	..... ..... .....
	NEE? Vraag na of verwijst door.	..... ..... .....

ZICHTMATERIAAL



# H1 Klantgericht werken

Je oefende het 'omgaan met klanten'. Je hebt twee verslagen gemaakt.  
Beoordeel nu jezelf.

Welke stappen vind je goed gaan? Kleur de vakjes groen.



Welke stappen vind je lastig? Kleur de vakjes oranje.



Stappenplan 'omgaan met klanten'			
1	Heb aandacht voor de klant die binnenkomt en maak contact.		<input type="checkbox"/>
2	Begroet de klant vriendelijk.		<input type="checkbox"/>
3	Stel een vraag aan de klant.		<input type="checkbox"/>
4	Luister goed naar het antwoord van de klant.		<input type="checkbox"/>
5	Vat de wens van de klant op en in je antwoord.		<input type="checkbox"/>
6	Bedenk of de klant zelfstandig kunt helpen.		<input type="checkbox"/>
7	Ja Help de klant.	NEE? Vraag na of verwijs door.	<input type="checkbox"/>

Welke stap (oranje vakje) wil je vaker oefenen?

Hoe ga je dat doen?

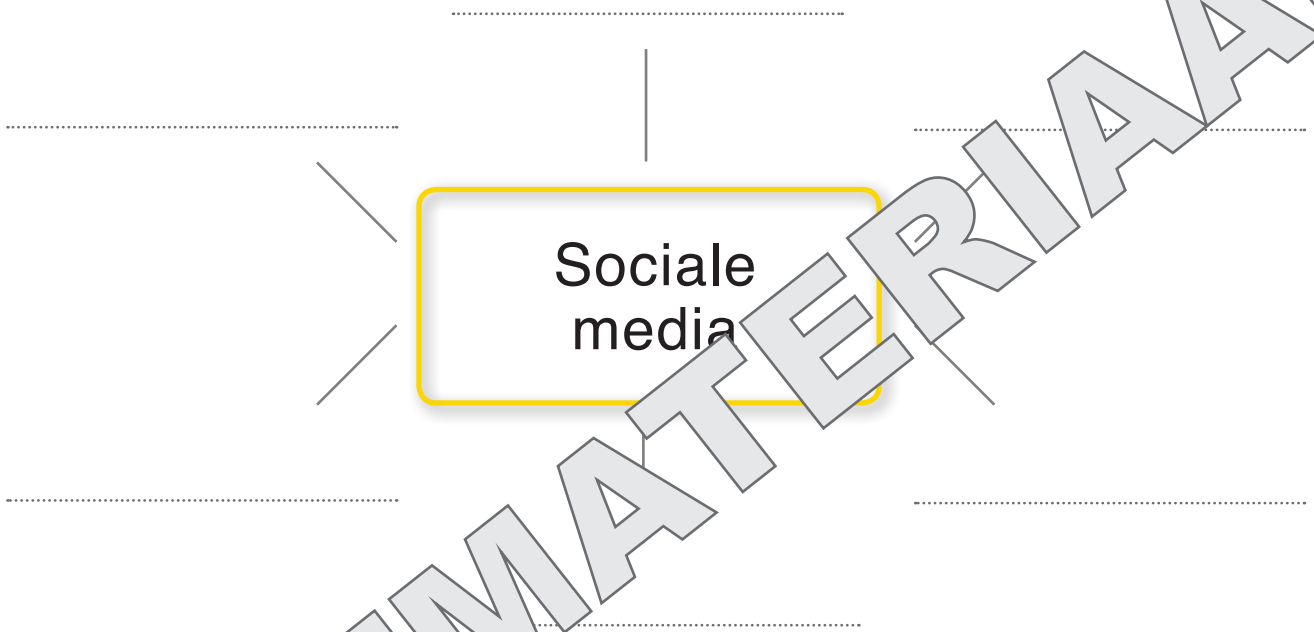


# H4 Sociale media

## 1. Maak een mindmap

---

Sociale media, wat weet jij daar al van?  
Vul de mindmap in.



Sociale media, wat weet jij al? Schrijf het in een paar zinnen op.

.....  
.....  
.....

ZICHTMATERIAAL





# H4 Sociale media



## 2. Lees

### Sociale media

Sociale media worden ook wel sociale netwerken genoemd. Netwerken waarbij mensen met elkaar in verbinding staan. Bijvoorbeeld door online vrienden met elkaar te zijn. Op sociale media deel je informatie met elkaar. Anderen kunnen op je berichtje, nieuwtje, foto of filmpje reageren. Of het verder delen.

### Populaire sociale media

Voorbeelden van populaire sociale media zijn:



Whats App



YouTube



Insta



Twitter



Facebook

### Voordelen van sociale media

- Het is leuk om bericht te hebben met anderen.
- Het is fijn wanneer mensen positief reageren op je berichten.
- Je bent op de hoogte van wat je vrienden beleven.

### Nadelen van sociale media

- Het kost veel tijd wanneer je veel sociale media volgt.
- Het is naar als mensen negatief reageren op je berichten.
- Je volgt je vrienden dan wel op sociale media, maar zie je ze ook nog wel in het echt?
- Je hebt weinig privacy: mensen kunnen veel van je zien.



## H4 Sociale media



### 3. (Hoe) gebruik jij sociale media?

#### Welke sociale media gebruik jij?

Zet een kruisje bij de sociale media die jij gebruikt. Als je een kruisje hebt gezet, schrijf dan ook op hoe en waarvoor je het sociale medium gebruikt.



YouTube

*Ik gebruik YouTube om de vlogs van een bekende Nederlandse vlogger iedere dag te bekijken.*



.....

.....

.....



.....

.....

.....



.....

.....

.....



.....

.....

.....

ZICHTMATERIAAL



### 4. Lees

#### Sociale media op het werk

Misschien maak jij veel gebruik van sociale media. Dit kan hartstikke leuk zijn. Maar pas op! Er is een grote kans dat er op jouw werk regels zijn over sociale media. Of misschien zijn er geen regels vastgesteld, maar verwacht leidinggevende wel bepaald gedrag van je. Wat doe je wel en wat doe je juist niet?

#### Sociale media: wat doe je wél?



- Je kunt sociale media gebruiken tijdens je vrije uren.
- Maar let op: een gesprek voeren met een collega kan gezelliger zijn.
- Plaats berichten over jezelf waarin je niet té veel laat zien.
- Sommige zaken zijn privé.
- Als je wil reageren op berichten, reageer dan positief. Of reageer niet.
- Als je berichten plaatst: let dan op je spelling. Plaats positieve berichten.

#### Sociale media: wat doe je niet?



Plaats geen berichten waarin je iets negatiefs zegt over je werk of over je collega's.

- Plaats geen berichten met beledigende, seksuele of racistische opmerkingen.
- Gebruik geen sociale media tijdens je werktijden. Ook niet als je het even minder druk hebt.



## H4 Sociale media



### 5. Het gebruiken van sociale media

Lees de zinnen over het gebruiken van sociale media. Wat doe je wel en wat doe je niet? Zet een kruisje in de goede kolom.

	wel	niet
Een bericht plaatsen over hoe zwaar je nieuwe baan is.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Een foto op facebook zetten van jezelf in zwemkleding.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Een reactie plaatsen op het bericht van een vriend waarin je zegt dat je zijn bericht maar onzin vindt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Als je alleen in de kantine zit even op Facebook kijken.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tijdens een gesprek met je collega een bericht typen op WhatsApp.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Een bericht delen van iemand die racistische opmerkingen maakt op sociale media.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vriendelijk reageren op een bericht van een collega over haar vakantie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Even een WhatsApp bericht versturen als het even niet druk is in de winkel waar je werkt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je telefoon in je tas of kluisje laten tijdens werktijd.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Een bericht over een winactie op je werk delen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



## H4 Sociale media



### 6. Bewijs

---

Kun jij anderen tips geven over het gebruiken van sociale media? Maak een tipblad. Gebruik een vel papier op A3 formaat. Het is handig om te vertellen wat je wél en juist niet moet doen als je sociale media gebruikt.

Kopieer je tipblad. Vraag of je het mag ophangen op je werkplek, je stageplek en/of je school.

Vouw één van de kopieën en plak deze op in het vak.

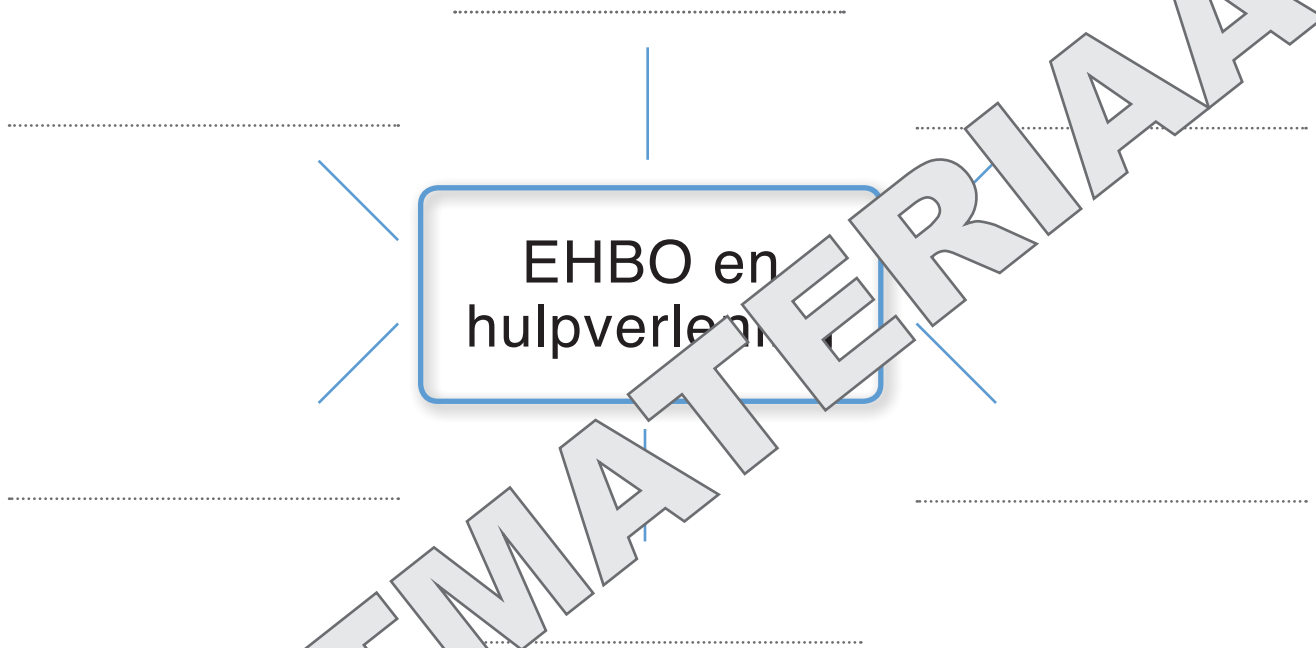
Plak hier je tipblad



## 1. Maak een mindmap

---

EHBO en hulpverlening, wat weet jij daar al van?  
Vul de mindmap in.



EHBO en hulpverlening, wat weet jij al? Schrijf het in een paar zinnen op.

.....

.....

.....



## 2. Lees

### Wat is EHBO?

EHBO betekent Eerste Hulp Bij Ongelukken. Als iemand zich bezeert verleen je 'eerste hulp'. Er zijn mensen die een speciaal EHBO-diploma hebben gehaald. Deze mensen zijn goed in het verlenen van eerste hulp. Als een slachtoffer niet ernstig gewond is kun jij ook helpen. Gebruik dan een verbandtrommel.

### Verbandtrommel

In een bedrijf of winkel moet altijd een verbandtrommel zijn. In een verbandtrommel zitten allerlei spullen die je nodig hebt om eerste hulp te verlenen.



verbandtrommel



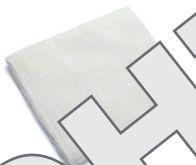
wondpleister



verband



hechtpleister



steriele gazen



watten



verbandschaar



pincet



ontsmettings-  
middel



veiligheidsspelden



latex  
handschoenen



driekante doek/  
mitella



3. De verbandtrommel

Bekijk de verbandtrommel op jouw werkplek. Gebruik de checklijst. Zet een kruisje als het item op de lijst aanwezig is.

Checklijst



	verbandtrommel	<input type="checkbox"/>		veiligheidsnaald	<input type="checkbox"/>
	hechtpleister	<input type="checkbox"/>		band	<input type="checkbox"/>
	latex handschoenen	<input type="checkbox"/>		verbandschaar	<input type="checkbox"/>
	ontsmettingsmiddel	<input type="checkbox"/>		watten	<input type="checkbox"/>
	pince	<input type="checkbox"/>		wondpleister	<input type="checkbox"/>
	steriele gazen	<input type="checkbox"/>		driekante doek	<input type="checkbox"/>

Als je iets of is iets bijna op? Vul het dit in op dit boodschappenlijstje.



Boodschappen:

.....

.....

.....





## 4. Lees

### Hulpdiensten

Soms gebeurt er op je werkplek een ongeluk. Er kan dan kan iemand licht gewond raken. De verbandtrommel gebruik je voor EHBO bij kleine ongelukken. Als het nodig is kan er daarna een huisarts gebeld worden.

### Onwel worden

Soms kan iemand ook ernstig gewond raken. Of onwel worden.

Onwel worden betekent:

- dat je je ineens erg beroerd voelt,
- het bewustzijn (bijna) verliest
- en / of erge pijn hebben

In zulke gevallen moeten **altijd** hulpdiensten gebeld worden.



### Hulpdiensten

Onder hulpdiensten verstaan










1. De ambulance (de zieke vervoeren)
2. De politie
3. De brandweer
4. De redding (brigade bij ongelukken op het water)

Ze bijten op naar mensen die in gevaar zijn.



**De hulpdiensten zijn samen via één telefoonnummer bereikbaar: 1-1-2**



	<b>Je belt:</b> 1-1-2
	<b>Je hoort:</b> “1-1-2 alarmcentrale, wilt u politie, ambulance of brandweer?”
	<b>Je vertelt</b> welke hulpdienst er nodig is.
	<b>Je hoort:</b> “Waar is de hulp nodig?”
	<b>Je vertelt:</b> op welk adres de hulp nodig is.
	<b>Je hoort:</b> “Blijf aan de lijn, ik verbind u door.”
	<b>Je hoort:</b> “De politie / ambulance / brandweer komt eraan.” “Kunt u vertellen wat er precies gebeurd is?”
	<b>Je vertelt:</b> In het kort wat er precies gebeurd is.
	<b>Let op:</b> Blijf goed luisteren en doe precies wat de alarmcentrale je vraagt! Misschien moet je nog meer vertellen of moet je iets doen om het slachtoffer te helpen.

ZICHTMATERIAAL



## 5. EHBO of 1-1-2?

Er is iemand gewond. Wat is hier nodig? EHBO of hulpdiensten?

Trek een lijn.

Je collega heeft met hout gewerkt. Er zit een grote splinter in zijn duim.

Een klant greep naar zijn borst, kreeg geen lucht en raakte buiten bewustzijn.

Een werknemer heeft zijn hoofd gestoten en er verschijnt een flink wondje op zijn voorhoofd.

Een van je collega's is van een ladder gevallen. Hij kan niet meer bewegen.

Er is een hete frituurpan omgevallen en het frituurvet is op de benen van je collega terecht gekomen.

Lichte verwonding



**E.H.B.O.**

Zware verwonding/  
onwel worden



**1-1-2 hulpdiensten**



## 6. Bewijs

**Let op:** Je belt nu niet echt naar 1-1-2. Vraag het telefoonnummer waarop je je werkbegeleider kunt bellen.

Je speelt een rollenspel met je werkbegeleider.  
Je gaat hulpdiensten inschakelen. Dit doe je via de telefoon.



### Lees

#### Situatie:

In de straat van je werkplek is een ongeluk gebeurd. Een bromfietser heeft een voetganger aangereden. De voetganger ligt op straat. Het meisje heeft een hoofdwond die flink bloedt. Ze huult hard. De bestuurder van de bromfietser staat bij het meisje en roept om hulp. De bromfietser houdt de vrouw van links vast. Zijn gezicht is bleek.



Gebruik het schema van opdracht om te maken en te tekeningen.



Speel het rollenspel met je werkbegeleider

Je werkbegeleider speelt de rol van de medewerker van de hulpdienst.  
Jij belt de hulpdienst op het nummer 112.



Bereikbaarheid werkbegeleider	gedaan
De juiste hulpdienst doorgeven (ambulance – politie – brandweer)	<input type="checkbox"/>
Het juiste adres doorgeven	<input type="checkbox"/>
Situatie kort en duidelijk uitleggen	<input type="checkbox"/>
Goed luisteren en instructies opvolgen	<input type="checkbox"/>
<b>Eindoordeel</b> onv <input type="checkbox"/> vold <input type="checkbox"/> goed <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>