

Inhoudsopgave

BLZ

Hoofdstuk 1 Servicebewust en klantvriendelijk handelen	11
1.1 Inleiding	11
1.2 Wat is klantvriendelijkheid?	13
1.3 Waarom klantvriendelijk?	14
1.4 Hoe kun je klantvriendelijk zijn?	15
 Hoofdstuk 2 Kwaliteit van dienstverlening	 19
2.1 Inleiding	19
2.2 Wat is kwaliteit?	20
2.3 Kwaliteit van diensten	22
2.4 Kwaliteit van de dienstverlening	23
2.5 Communicatie en kwaliteit van dienstverlening	26
2.6 Vakkennis en kwaliteit van dienstverlening	29
2.7 Bedrijfscultuur en kwaliteit van dienstverlening	31
2.8 Imago en kwaliteit van dienstverlening	34
 Hoofdstuk 3 Samenwerken en overleggen	 43
3.1 Inleiding	43
3.2 Afspraken maken en nakomen	43
3.3 Rechten en plichten en je eigen grenzen	48
3.4 Informatie geven en uitwisselen	55
3.5 Goede informatie verstrekken	59
3.6 Bespreken van conflicten	62
3.7 Conflicthantering	65
3.8 Kleine wijzigingen: Plan van aanpak	72
3.9 Werkoverleg	75
3.10 Feedback	80
3.11 Vragen en geven van advies	89
 Hoofdstuk 4 Goederen ontvangen en opslaan	 95
4.1 Inleiding	95
4.2 Doelstellingen	95
4.3 Goederen ontvangen	96
4.4 Goederen controleren	106
4.5 Goederen verplaatsen	108
4.6 Goederen opslaan	112
4.7 Retourneren en emballage	116
4.8 Begrippen	118
4.9 Eindopdracht	120
 Hoofdstuk 5 Voorraadbeheer	 121
5.1 Inleiding	121
5.2 Doelstellingen	121
5.3 Soorten voorraad	122
5.4 Voorraad inventariseren	125
5.5 Derving herkennen en voorkomen	129
5.6 Begrippen	136
5.7 Eindopdracht	138

Hoofdstuk 6 Goederen verzamelen en verzenden	139
6.1 Inleiding	139
6.2 Doelstellingen	139
6.3 Bestelling verzamelen	140
6.4 Bestelling controleren	143
6.5 Bestelling verzendklaar maken	147
6.6 Begrippen	153
6.7 Eindopdracht	154
 Hoofdstuk 7 Baliewerkzaamheden	 155
7.1 Inleiding	155
7.2 Doelstellingen	155
7.3 Mensen te woord staan	156
7.4 Reserveringen aannemen	160
7.5 Registreren, informeren en doorverwijzen	164
7.6 Wensen achterhalen en luisteren	167
7.7 Telefoneren	170
7.8 Klachten behandelen	176
7.9 Begrippen	180
7.10 Eindopdracht	180
 Hoofdstuk 8 Administratieve werkzaamheden	 183
8.1 Inleiding	183
8.2 Doelstellingen	183
8.3 Post verzorgen	184
8.4 Agendabeheer	189
8.5 Invoeren van gegevens	196
8.6 Ordenen en archiveren	201
8.7 Documenten kopiëren en scannen	208
8.8 Begrippen	210
8.9 Eindopdracht	212