

Inhoudsopgave

Deel A - Theorie en verwerking

Hoofdstuk 1 Aan het werk binnen een bedrijf	11
1.1 Inleiding	11
1.2 Doelstellingen	11
1.3 Beroepshouding	12
1.4 Persoonlijke presentatie	18
1.5 Afspraken maken en nakomen	24
1.6 Werken volgens protocollen	28
1.7 Wetten en regelgeving	34
1.8 Begrippen	40
1.9 Eindopdracht	41
 Hoofdstuk 2 Omgaan met anderen	 45
2.1 Inleiding	45
2.2 Doelstellingen	45
2.3 Waarden en normen	46
2.4 Respectvolle omgang	50
2.5 Samenwerken	55
2.6 Omgaan met cultuurverschillen	58
2.7 Omgaan met grensoverschrijdend gedrag	64
2.8 Begrippen	70
2.9 Eindopdracht	71
 Hoofdstuk 3 Communiceren	 73
3.1 Inleiding	73
3.2 Doelstellingen	73
3.3 Communicatieproces	74
3.4 Ruis in communicatie	78
3.5 Verbale en non-verbale communicatie	81
3.6 Formele en informele communicatie	87
3.7 Vragen stellen en actief luisteren	92
3.8 Begrippen	96
3.9 Eindopdracht	98

Hoofdstuk 4 Werken een volgens plan	99
4.1 Inleiding	99
4.2 Doelstellingen	99
4.3 Doelen formuleren	100
4.4 Plannen	103
4.5 Werkvolgorde	107
4.6 Feedback ontvangen	114
4.7 Evalueren en reflecteren	117
4.8 Begrippen	120
4.9 Eindopdracht	122

Hoofdstuk 5 Optreden als aanspreekpunt	125
5.1 Inleiding	125
5.2 Doelstellingen	125
5.3 Mensen te woord staan	126
5.4 Wensen achterhalen	133
5.5 Registreren, informeren en doorverwijzen	136
5.6 Reserveringen aannemen en verwerken	139
5.7 Telefoneren	143
5.8 Klachten behandelen	148
5.9 Begrippen	152
5.10 Eindopdracht	154

Hoofdstuk 6 Verantwoord aan het werk	155
6.1 Inleiding	155
6.2 Doelstellingen	155
6.3 Veiligheid op de werkvloer	156
6.4 Pictogrammen	161
6.5 Gezond werken	170
6.6 Hygiënisch werken	175
6.7 Bijdragen aan duurzaamheid	184
6.8 Begrippen	187
6.9 Eindopdracht	189

Deel B - Praktijkopdrachten

Praktijkopdracht 1 Aan het werk binnen een bedrijf	193
Praktijkopdracht 2 Omgaan met anderen	203
Praktijkopdracht 3 Communiceren	213
Praktijkopdracht 4 Werken volgens een plan	225
Praktijkopdracht 5 Optreden als aanspreekpunt	235
Praktijkopdracht 6 Verantwoord aan het werk	247