



## Correct in *dialogo* gaan met de klant

Hoe ga je correct in dialoog met je klant? Wat moet je doen als een klant onredelijk of onveilige zaken vraagt? Hoe maak je in dat geval correcte afspraken?

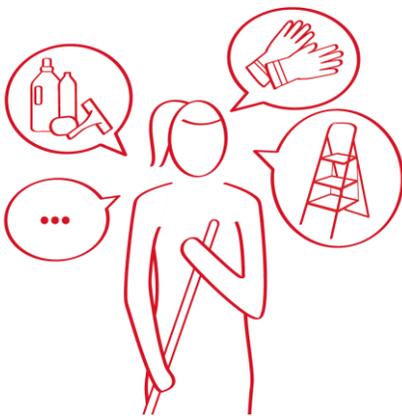
### Nieuwe klant

Overloop altijd samen de taken! Goede afspraken maken goede vrienden.



Bekijk samen de kamers van het huis en bespreek wat je wel en niet zal doen:

- Vraag om **op te ruimen** voor je komt;
- Vertel dat zware meubels **niet door 1 persoon** alleen verplaatst mogen worden;
- Bespreek wat er **wekelijks op de planning** staat en wat “**af en toe**” gedaan zal worden. Vergeet dit niet te noteren;
- Vraag om **huisdieren weg te houden** van de kamers waar jij poetst.



Overloop samen het te gebruiken materiaal:

- Vraag **welke producten** je van de klant **mag gebruiken** op delicate oppervlakken zoals parket, marmer, ...;
- Bekijk de **trapladder** of het **opstapje**. Spreek af dat je het enkel mag gebruiken als het in **goede staat** is, en dat je niet te hoog mag werken op een ladder of opstapje;
- **Vraag om verlengkabels** te voorzien indien er niet voldoende stopcontacten voor de stofzuiger zijn;
- **Vermijd** dat je **de stofzuiger** vaak moet **verplaatsen** op een trap;
- Vraag de klant om **gepaste handschoenen** te voorzien;
- Vraag aan de klant om het **ontbrekende materiaal** aan te kopen tegen de volgende keer;

## Actieve klant

Bij een actieve klant zijn er vaak al afspraken gemaakt en bepaalde gewoontes van kracht. Toch kan het zijn dat bepaalde gebruiken onredelijk of onveilig zijn. Het is dan belangrijk de klant hierover aan te spreken.



Correct communiceren, hoe doe je dat?

Vraagt de klant om onredelijke of onveilige opdrachten?  
Gebruik dan deze 3 stappen om dit te communiceren:

**1. Vat de vraag van de klant samen/ Herhaal:**

"Je vraagt me om..."

**2. Zeg beleefd: "Nee."**

"Ik kan helaas niet op je vraag in gaan." Het is heel belangrijk om het woord "Niet" of "Nee" heel duidelijk te vermelden.

**3. Vertel waarom je weigert:**

"De reden waarom ik niet op uw vraag in kan gaan, is..."

Onthoud bij dit alles:

- **Blijf altijd correct in je taalgebruik.**  
Ga niet in op uitdagend of beledigend taalgebruik.
- **Blijf bij je standpunt.**
  - Bv: "Mevrouw X, het is onmogelijk om deze ruimte iedere week te poetsen binnen de gevraagde uren."
  - Bv. "Meneer X, het is onmogelijk om de zetel/ het bed alleen te verplaatsen."
- **Zoek een mogelijke oplossing of compromis.**
  - Bv: "Laten we daarom afspreken dat ik deze ruimte iedere 2 weken poets in plaats van wekelijks."
  - Bv: "Laten we daarom afspreken dat we samen de zetel/het bed verplaatsen" of "Laten we daarom afspreken dat u de zetel/ het bed verplaatst voordat ik aan het werk begin zodat ik hier achter kan schoonmaken."

Heeft je aanpak geen succes?

Koop tijd. Stel voor om het met je consultant in het JobCenter te bespreken. Als de klant hierop ingaat, heb je enkele dagen uitstel om een compromis te vinden. Laat je consultant desnoods contact opnemen met je klant om een oplossing te vinden.

## Heb je nog vragen?

Neem dan contact met ons op door een e-mail te sturen naar [safety@daoust.be](mailto:safety@daoust.be) of door te bellen naar **02/513.14.14**.