

# Werkcentrum Rijnmond

12 december 2024

# Welkom bij de Workshop

---

## Klantervaring opdoen tijdens de conferentie

# Werkcentrum Rijnmond

Een klant loopt binnen

# Een klant loopt binnen

---

De volgende stappen lopen wij door:

- ✓ A Uitleg geven over wie we zijn en wat we doen.
- ✓ B Kennismaken en de hulpvraag of vragen helder krijgen (goed doorvragen).
- ✓ C Het verhaal samenvatten en controleren.
- ✓ D Adviseren, doorverwijzen en/of afspraken maken.



# Een klant loopt binnen

---

Meneer Silva loopt binnen en geeft aan op zoek te zijn naar ander werk. Meneer geeft aan Nederlands te verstaan, maar liever in het Engels terug te willen praten. Meneer komt uit Portugal en woont nu ruim vijf jaar in Nederland.

Afgelopen jaren heeft meneer gewerkt als bouwopruimer, het werk wordt te zwaar. Hij vraagt of wij hem kunnen helpen aan een baan die minder fysiek belastend is. Meneer geeft aan niet goed te weten welke beroepen kansrijk zijn en op welke manier hij hiervoor in aanmerking komt. In het verleden is hij altijd via zijn eigen netwerk aan het werk gegaan binnen de bouw.

Omdat hij niet goed weet waar hij moet beginnen is hij bij Werkcentrum Rijnmond binnengelopen, met de hoop hier duidelijkheid en hulp te krijgen.

- **Wat zou je graag nog willen weten van meneer Silva?**
- **Welke hulpvragen zie je tot nu toe?**
- **Waar zou je meneer naar toe doorverwijzen of welk advies geef je hem mee?**

# Werkcentrum Rijnmond

Proeven aan een onderdeel van het  
loopbaantraject

# Proeven aan een loopbaangesprek

---

- 1. Wat zijn waarden?**
- 2. Kies vijf waarden die voor jou belangrijk zijn**
- 3. Prioriteer op belangrijkheid**
- 4. Geef op een schaal van 0 tot 10 aan: “hoe staat het er nu voor in je werk per waarde?”**
- 5. Bespreek het met je buurman of buurvrouw**

# Werkcentrum Rijnmond



Zijn er nog vragen?