



gemeente

Zoetermeer

Stellingen dienstverlening – spel

Stellingen worden uitgewerkt op een A4 of A43 en afhankelijk van de ruimte op een tafel of op de vloer neergelegd. Het gaat om stellingen voortkomend uit gastgerichtheid en voornamelijk in de 1 op 1 persoonlijke contacten. Hoewel er ook aan telefonisch contact gerelateerd kan worden in een aantal stellingen.

Iedere aanwezige kiest een stelling uit die bij haar past en praat daar over. Afhankelijk van de groepsgrootte is dat met de linker of rechter buurvrouw of met de groep.

Binnen de beschikbare tijd wordt bekeken of men 1 of 2 stellingen op die manier kiest.

Daarna kiest de aanwezige een stelling die beslist niet bij haar past. Ook daar weer over praten met buurvrouw of groep.

Belangrijk is dat er doorgevraagd wordt: waarom; in welke situatie ben je gekomen?; kan je een voorbeeld geven; heb je een empathie van nature of omdat dat vanuit de functie gevraagd wordt.

De stellingen zijn:

- 1) Ik help een klant in het Stadhuis bij zijn vraag; ongeacht of die vraag specifiek voor mij bestemd is.
- 2) Ik voer een dialoog: ik streef naar begrijpen in plaats van begrepen te worden; ik geef daarbij antwoorden op vragen die niet gesteld worden.
- 3) Ik ben nieuwsgierig naar de klant en zijn wensen; ik ben daarvoor op hoogte van andere gebruiken en culturen.
- 4) Ik ben een professional met verantwoordelijkheidsgevoel.
- 5) Ik stem mijn gedrag af op de wens of behoefte van de klant.
- 6) Ik pas mijn snelheid van praten en denken aan, in mijn gesprek met de klant.
- 7) Ik sta open voor vernieuwing; klantcontact verrijkt mijn functioneren.
- 8) Ik ben oprecht geïnteresseerd in een gast van het Stadhuis (ik beschik over empathie en interesse).
- 9) Ik voel me verantwoordelijk voor de beleving van de bezoeker/gast in het Stadhuis.
- 10) Ik kom mijn afspraak met de klant altijd na.
- 11) Ik ben spontaan; ik loop in het Stadhuis zelf op een bezoeker/gast af met de vraag of ik kan helpen.
- 12) Ik houd ervan zichtbaar en aanspreekbaar te zijn voor de klant.



gemeente

Zoetermeer

13) Ik ben representatief (uiterlijke verzorging); ik kan op ieder moment in het Stadhuis een bezoeker/gast ontvangen.

14) Ik ben dienstbaar: ik wil bijdragen aan het welzijn van een ander.

15) Ik handel in een groter geheel en begrijp dat ik deel uitmaak van de totaal beleving van de bezoeker/gast in het Stadhuis.