

Samen & Gezond

De zomer rond

luister, begrijp, verklaar, vraag & bedank

Beste collega,
je bent het eerste aanspreekpunt
voor onze bezoekers.
Hopelijk wordt het voor iedereen
een aangename zomer.
Maar wat kan je doen als het
anders loopt dan verwacht?
Hieronder vind je enkele tips.

Ontdek deze tips
in je bannerpen



Als bezoekers de regels niet volgen

Mensen komen voor een ontspannend bezoek.
Soms gaan ze nonchalant om met de regels. Hoe pak je dit aan?

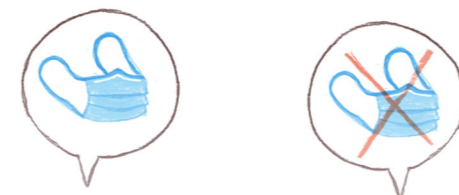
- 1 **Luister**
"Zijn jullie samen?"
- 2 **Begrijp**
"Ik begrijp dat dit allemaal ongewoon is.
Mag ik een woordje uitleg geven?"
- 3 **Verklaar**
"Om het voor iedereen aangenaam te houden
is het belangrijk dat je <<richtlijn>>."
- 4 **Vraag**
"Het is voor iedereen wat aanpassen.
Het is voor ieders gemak."
- 5 **Bedank**
"Bedankt. Geniet van je bezoek!"



Als kinderen de regels niet volgen

(Groot)ouders vinden het meestal niet leuk als hun kinderen door
derden op de vingers getikt worden. Hoe zijn we zelf...
Anderzijds zijn kinderen volwaardige bezoekers.
Spreek daarom de (groot)ouders én de kinderen samen aan.
Zo geef je beiden de verantwoordelijkheid.

- 1 **Luister**
naar kinderen en (groot)ouders. "Zijn jullie samen?"
- 2 **Begrijp**
"Ik begrijp dat dit voor jullie niet altijd gemakkelijk is."
- 3 **Verklaar**
"Ook voor jullie is het belangrijk dat <<richtlijn>>."
- 4 **Vraag**
"Mag ik jullie vragen om te helpen bij <<richtlijn>>?"
- 5 **Bedank**
"Bedankt. Geniet van jullie bezoek!"



Als bezoeker kritiek heeft op de richtlijnen

Sommige bezoekers doen graag hun eigen ding en hebben lak aan regels.
Hoe reageer je hierop?

- 1 **Luister**
naar de bezoeker, laat de bezoeker
uitspreken en knik begripvol.
- 2 **Begrijp**
"Ik begrijp dat dit allemaal ongewoon is."
- 3 **Verklaar**
"Om iedereen op zijn gemak te stellen,
hebben we enkele afspraken."
- 4 **Vraag**
"Mag ik je vragen om <<richtlijn>>?"
- 5 **Bedank**
"Bedankt. Geniet van je bezoek!"



Als bezoekers een conflict hebben

Sommige bezoekers zijn eerder nonchalant.
Andere wvoelen zich niet op hun gemak.
Wat doe je als ze onderling in discussie gaan?

- 1 **Luister**
"Kan ik jullie helpen?
Want ik merk dat er een probleem is."
- 2 **Begrijp**
"Ik begrijp dat het niet altijd even gemakkelijk is."
- 3 **Verklaar**
"Nu moeten we ons allemaal wat aanpassen, zo
houden we het voor iedereen aangenaam."
- 4 **Vraag**
"Mag ik jullie vragen om <<richtlijn>>?"
- 5 **Bedank**
"Bedankt voor jullie begrip.
Geniet van jullie bezoek!"