

SERVICEPASPOORT



Naam:

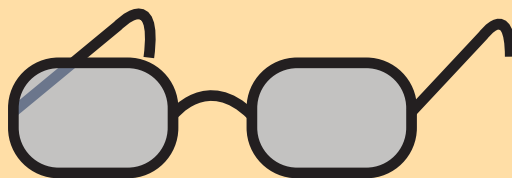
Datum:

MIJN SERVICEPASPOORT

Het servicepaspoort helpt je om inzicht te krijgen in jouw eigen servicegerichtheid naar de burger!

Wat zijn jouw kwaliteiten, vaardigheden en ervaringen? Welke afspraken zijn er voor jou nodig om de burger onbelemmerd te kunnen helpen? Wat zet jij van jezelf in om de burger optimaal van dienst te kunnen zijn?

Het servicepaspoort helpt je om jouw eigen servicebril en stijl beter in het vizier te krijgen. Maak gebruik van je kracht om jouw servicerol zo goed mogelijk uit te oefenen!



MIJN SERVICEPASPOORT BESTAAT UIT:

- **Mijn Servicepersoonlijkeids© type**
Wat voor servicetype ben ik?
- **Mijn aandachtspunten bij klantbenadering**
Waar moet ik op letten bij het benaderen van de klant?
- **Mijn kwaliteiten**
Wat zet ik in om succesvol te zijn in mijn functie?
- **Mijn cirkel van invloed**
Wat kan ik of mijn team maximaal doen om een vraagstuk op te lossen?
- **Mijn serviceprincipes**
Welke serviceprincipes onderschijf ik?
- **Mijn aanspreekbaarheid**
Waarop ben ik aanspreekbaar? Waarop niet?
- **Mijn scripts**
Wat werkt wel en wat niet?
- **Mijn wensen**
Wat helpt mij mijn werk beter uit te voeren?
- **Mijn kennis van gemeente heeft Antwoord ©**
Wat weet jij van de fasen en wat betekent dit voor jou?

*Stel nu jouw eigen servicepaspoort samen
en maak er een leuke ontdekkingtocht van!*

MIJN SERVICEPERSOONLIJKHEIDS© TYPE

Jouw servicegerichtheid kun je afleiden van het type mens dat jij bent en de persoonlijkheid die je bezit. Weet jij welk onderstaand type bij jou past? Vink dit aan en ga eens na of jouw collega's je er ook in herkennen?



De dealmaker

- Stressbestendig
- Doorzettingsvermogen
- Directe communicatie
- Probleemoplossende instelling



De bruggenbouwer

- Herkent de mens achter de klant
- Actief promoten van producten en diensten
- Enthousiaste communicatie
- Positief



De helper

- Begripvol
- Hulpvaardig
- Luisterende communicatie
- Dienstbare instelling ook bij routinematigheid



De bewaker

- Overdragen van informatie
- Afspraken nakomen
- Diplomatieke communicatie
- Sterk gericht op kwaliteit en inhoud



MIJN AANDACHTSPUNTEN BIJ KLANTBENADERING



Kleur het aandachtspunt in dat je inmiddels voldoende onder de knie hebt. Alles ingekleurd..... dan heb je een echte professionele klantbenadering!

- o Achterhaal de kern van de vraag
- o Sta stil bij het type burger en de emotie
- o Luister aandachtig en geef luisterwoordjes
- o Laat de burger voldoende uitspreken
- o Neem tijdig de regie terug
- o Vat de vraag samen
- o Reageer oprecht en welgemeend
- o Leef je in
- o Speel in op het gevoel
- o Toon begrip en neem serieus
- o Blijf respectvol
- o Wees duidelijk
- o Toon kwetsbaarheid
- o Maak excuses
- o Neem verantwoordelijkheid
- o Complimenteer of feliciteer
- o Stem je aanpak en benadering af op het *burgertype*
- o Geef advies
- o Biedt alternatieven
- o Loop soms iets harder dan er van je gevraagd wordt
- o Leg oplossingen zoveel mogelijk binnen je invloedssfeer
- o Blijf realistisch
- o Weet welke procedures er worden gehanteerd
- o Maak onderling afspraken met elkaar maken als procedures ontbreken



MIJN KWALITEITEN

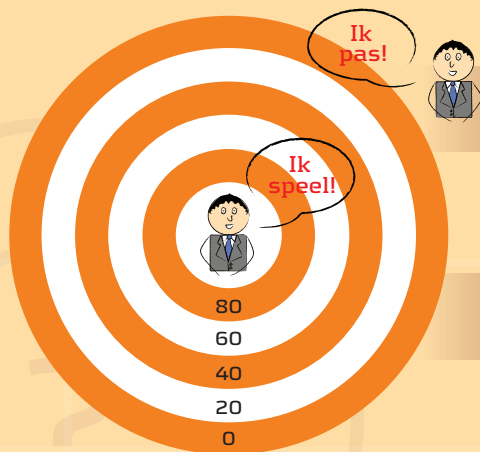
Vink aan wat jij inzet om succesvol te zijn in jouw functie .

Wat kan beter ? Deelt jouw omgeving dit met jou?

Assertiviteit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Delegeren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Besluitvaardigheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sensitief gedrag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ontwikkelen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Zorgvuldigheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Conflicthantering	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Presenteren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nauwkeurigheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Plannen & organiseren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zelfkennis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Aanspreekbaar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Voortgangsbewaking	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Overwicht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Klantvriendelijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Oordeelsvorming	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Taakgericht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Onafhankelijkheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Stressbestendigheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Omgevingsbewust	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Samenwerken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mondig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Probleemanalyse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mensgericht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ontwikkelen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Luisteren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Feedback geven	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Klantgerichtheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vindingrijkheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Vernieuwend	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Initiatief	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Doorzettingsvermogen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gespreksvaardigheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Aanpassingsvermogen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Durf	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Resultaatgerichtheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

MIJN CIRKEL VAN INVLOED

Lastige vraagstukken betekent ook even extra de tijd nemen om tot (duurzame) oplossingen te komen. Wat kun jij (of jouw team) maximaal doen om een vraagstuk op te lossen?



Vraagstukken om eens serieus over te buigen:

- 1 _____
- 2 _____
- 3 _____
- 4 _____
- 5 _____



MIJN SERVICEPRINCIPES

1. Ik ben nu en in de toekomst vakbekwaam!
2. Ik ben zichtbaar aanspreekbaar op gedrag en resultaat!
3. Ik doe mee (pro-actief, meedenkend, actie, oplossingsgericht) aan de groep.
4. Werkruimte altijd schoon!
5. Ik ga voor de servicenorm! 100%
6. De klant ervaart een eenduidige benadering!

Ik ga onderschrijf de serviceprincipes en zal ze actief proberen uit te dragen!

Datum: Handtekening:

Suggesties voor nieuwe serviceprincipes:

1.
2.
3.
4.
5.



MIJN AANSPREEKBAARHEID

Beste collega's, zoals jullie weten ben ik zichtbaar aanspreekbaar!
Dit helpt mij weer om verder te kunnen komen in mijn werk.

Op de onderstaande gebieden kan men mij altijd aanspreken:

Aandachtsgebied

.....

Aandachtsgebied

.....

Aandachtsgebied

.....

Aandachtsgebied

.....

Aandachtsgebied

.....

Nuttige tips van collega's:

.....

.....

.....

.....



MIJN SCRIPTS

Noteer in de groene wolkjes welke scripts er goed zijn.
De rode wolkjes zijn voor scripts die niet goed werken.

wat
werkt
WEL



wat
werkt
NIET



MIJN WENSEN

Wat helpt mij mijn werk beter uit te voeren?



.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



MIJN KENNIS VAN GEMEENTE HEEFT ANTWOORD ©

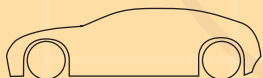
Heb jij voldoende zicht op de fasen van Gemeente heeft antwoord © en wat betekenen deze fasen voor jou? Kruis de fase aan, waar je voldoende kennis van hebt.



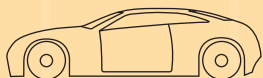
Dienst heeft Antwoord



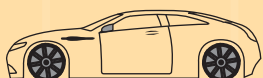
Kanaal heeft Antwoord



KCC heeft Antwoord



Gemeente heeft Antwoord



Overheid heeft Antwoord



MIJN AANTEKENINGEN

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

