

Keuzedeel mbo

# Belevingsgericht werken

gekoppeld aan één of  
meerdere kwalificaties mbo

Code

**K0790**

Penvoerder: Sectorkamer zakelijke dienstverlening en veiligheid  
Gevalideerd door: Sectorkamer zakelijke dienstverlening en veiligheid  
Op: 06-04-2017

# 1. Algemene informatie

D1: Belevingsgericht werken

## Studielast

240

## Beroepsvereisten

Nee

## Certificaten

Ja ,  
Door de ontwikkeling van de belevingseconomie worden er nieuwe eisen gesteld aan het gedrag van medewerkers. Gasten/klanten hechten steeds meer waarde aan de beleving van de aangeboden dienstverlening. Bij het contact tussen gasten/klanten en medewerker speelt het gedrag van medewerkers een essentiële rol. In dit keuzedeel gaat het niet zozeer om het ontwikkelen van een belevingsconcept maar juist om het leren inzetten van het bijbehorende gedrag. De beroepsbeoefenaar kan tijdens het contact met gasten/klanten door middel van zijn gedrag de beleving van de aangeboden dienstverlening vergroten.

Door het volgen van dit keuzedeel is de beroepsbeoefenaar beter in staat om belevingsgericht te werken en daardoor beter inzetbaar op de arbeidsmarkt.

Daarnaast zijn voor dit keuzedeel te certificeren werkenden en werkzoekenden breder inzetbaar/ beter toegerust op veranderende beroepsvereisten waarmee dit keuzedeel een zelfstandige betekenis heeft op de arbeidsmarkt.

In een economie waarin steeds meer digitalisering en robotisering plaatsvindt, is het in de 21e eeuw steeds meer van belang persoonlijke klantenbinding aan een merk, bedrijf, zzp'er of instantie te creëren waarbij alles draait om het beïnvloeden van de beleving van de ander hierbij. Dienstverlenende organisaties geven aan dat vaardigheden om een beleving voor de gasten positief te beïnvloeden essentieel zijn voor de beginnend beroepsbeoefenaar.

Deze ontwikkelingen vinden plaats in o.a. de zorg, ICT, overheid, bouw en het MKB; ofwel in alle sectoren waarbij klant-/cliëntgerichtheid relevant is voor doorstroming en/of de arbeidsmarkt.

Werkenden en werkzoekenden zijn dan breder inzetbaar/ beter toegerust op veranderende beroepsvereisten in alle bovengenoemde sectoren waarmee dit keuzedeel een zelfstandige betekenis op de arbeidsmarkt heeft.

## Gekoppeld aan kwalificatie(s)

Zie bijlage op [www.s-bb.nl/kwalificatiedossiers](http://www.s-bb.nl/kwalificatiedossiers)

## Toelichting

### Relevantie van het keuzedeel

Door de ontwikkeling van de belevingseconomie worden er nieuwe eisen gesteld aan het gedrag van medewerkers. Gasten hechten steeds meer waarde aan de beleving van de aangeboden dienstverlening. Bij het contact tussen gasten en medewerker speelt het gedrag van medewerkers een essentiële rol. In dit keuzedeel gaat het niet zozeer om het ontwikkelen van een belevingsconcept maar juist om het leren inzetten van het bijbehorende gedrag. De beginnend beroepsbeoefenaar kan tijdens het contact met gasten door middel van zijn gedrag de beleving van de aangeboden dienstverlening vergroten. Dienstverlenende organisaties geven aan dat vaardigheden om een beleving voor de gasten positief te beïnvloeden essentieel zijn voor de beginnend beroepsbeoefenaar. Door het volgen van dit keuzedeel is de beginnend beroepsbeoefenaar beter in staat om belevingsgericht te werken en daardoor beter inzetbaar op de arbeidsmarkt.

### Beschrijving van het keuzedeel

Een beleving is een commercieel georganiseerde memorabele gebeurtenis. In het keuzedeel Belevingsgericht werken leert de beginnend beroepsbeoefenaar wat een beleving betekent in zijn contact met gasten. Het keuzedeel focust zich daarbij op de nieuwe eisen die dit stelt aan de medewerker: Hoe zorgt hij ervoor dat hij de gasten een goed gevoel verkoopt, zodat ze zich de organisatie en de medewerkers blijvend positief herinneren? De beginnend beroepsbeoefenaar leert een afweging te maken welke mogelijkheden er voor hem zijn om extra aandacht te geven aan een uniek moment dat de gasten meemaken. De beginnend beroepsbeoefenaar leert hoe hij door middel van zijn gedrag vorm en inhoud kan geven aan een beleving.

### Branchevereisten

Nee

**Aard van keuzedeel**

Verdiepend

Verbreidend

## 2. Uitwerking

### D1-K1: Werkt belevingsgericht

#### Complexiteit

Belevingsgericht werken kent routinematige werkzaamheden (bijvoorbeeld het ontvangen van gasten bij binnenkomst), maar bij de uitvoering van deze werkzaamheden spelen de elementen thema, sfeer en interactie een wisselende rol waardoor de beginnend beroepsbeoefenaar zijn werkwijze steeds moet kunnen aanpassen. Het werken met (verschillende groepen) gasten, passend bij de visie van de organisatie, doet steeds opnieuw een beroep op zijn inlevings- en organisatievermogen. Het omgaan met zeer diverse vragen of wensen van gasten maakt de werkuitvoering complex. De beginnend beroepsbeoefenaar moet in kunnen schatten wat bij de gasten past en of dat bedrijfsmatig haalbaar of aantrekkelijk is. De beginnend beroepsbeoefenaar speelt in op wisselende en onverwachte omstandigheden. Van hem wordt verwacht dat hij over brede kennis van belevingsmodellen beschikt en de vaardigheden heeft om middels gedrag de beleving van een dienst positief te beïnvloeden.

#### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar van een organisatie die een beleving aanbiedt werkt in zijn contact met gasten grotendeels zelfstandig. Hij is verantwoordelijk voor de uitvoering van zijn eigen werkzaamheden. In sommige gevallen, afhankelijk van zijn functie, is hij ook deels verantwoordelijk voor de werkzaamheden van anderen. Hij informeert zijn leidinggevende en stemt waar nodig met hem af.

#### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- Bezit kennis van de verschillen tussen taakomschrijving en werk
  - Bezit brede kennis van het concept beleving
  - Bezit brede kennis van belevingsmodellen
  - Bezit kennis van thematisering
  - Bezit kennis van het creëren van sfeer
  - Bezit specialistische kennis van gastencommunicatie in relatie tot beleving
  - Bezit kennis van gedragsmodellen in relatie tot gasten en het omgaan met klachten
  - Bezit kennis van interactie in relatie tot de gastenbeleving
  - Bezit kennis van de begrippen gastveiligheid, gastvriendelijkheid en klachtvriendelijkheid
- 
- Kan omgaan met zeer diverse vragen of wensen van gasten
  - Kan inspelen op wisselende en onverwachte omstandigheden
  - kan bepalen wat nodig is in een specifieke situatie en kan breder kijken dan zijn strikte taakomschrijving

### D1-K1-W1: Vertaalt het belevingsconcept van een organisatie naar een plan van aanpak

#### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar benoemt welk concreet gedrag passend is voor het belevingsconcept. Hij vertaalt het belevingsconcept naar het creëren van een bepaalde sfeer, interactie, gastencommunicatie en indien van toepassing naar thematisering. Hij maakt op basis van het belevingsconcept een plan van aanpak waarin staat op welke wijze hij kan bijdragen aan de unieke beleving voor de gasten. Ook vertaalt hij het belevingsconcept naar eisen die gesteld kunnen worden aan het personeel.

#### Resultaat

Het belevingsconcept is vertaald naar een plan van aanpak voor gedrag van medewerker(s).

#### Gedrag

Vertaalt een belevingsconcept op planmatige wijze naar het creëren van sfeer, interactie, gastencommunicatie en thematisering. Houdt bij het formuleren van een plan van aanpak rekening met de behoeften van de doelgroep. Beslist op basis van zijn vakdeskundigheid welk gedrag het beste aansluit bij het belevingsconcept. Weegt nauwgezet af of het plan van aanpak bedrijfsmatig gezien haalbaar is. Toont zich flexibel in het aanpassen van het plan van aanpak wanneer de situatie verandert.

D1-K1-W1: Vertaalt het belevingsconcept van een organisatie naar een plan van aanpak

De onderliggende competenties zijn: Creëren en innoveren, Plannen en organiseren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Vakdeskundigheid toepassen, Omgaan met verandering en aanpassen, Bedrijfsmatig handelen

D1-K1-W2: Neemt acties gericht op de beleving van gasten

#### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar analyseert de behoefte van gasten en speelt hier op in door zijn gedrag en acties af te stemmen op de gasten rekening houdend met het van tevoren opgestelde plan van aanpak. Hij legt proactief contact met de gasten. Door thematisering, creëren van sfeer en interactie en passend gedrag vergroot hij de beleving voor de gasten. Indien zich onverwachte situaties voordoen past de beginnend beroepsbeoefenaar zijn gedrag en communicatie aan op de nieuwe situatie.

#### Resultaat

Acties gericht op de beleving van gasten zijn genomen.

#### Gedrag

Denkt en handelt functieoverstijgend ten behoeve van de gastenbeleving.

Analyseert de gastenbehoefte nauwkeurig.

Houdt in het contact met gasten rekening met het belevingsconcept van de organisatie en met het van tevoren opgestelde plan van aanpak.

Toont zich vriendelijk, aandachtig, actief en begripvol.

Creëert met zijn gedrag een positieve beleving voor de gasten en levert daarmee een positieve bijdrage aan de organisatie die hij vertegenwoordigt.

Speelt actief in op veranderende situaties en grijpt commerciële mogelijkheden aan.

De onderliggende competenties zijn: Aandacht en begrip tonen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ondernemend en commercieel handelen, Vakdeskundigheid toepassen, Bedrijfsmatig handelen