Telefoonproject: Draaiboek

**2018**

**Kim D’hoe (stagiaire ergotherapie)**

**VZW Home Thaleia**

**1-1-2018**

# M:\thaleia\fotos\foto's thaleia\foto's 2018\maart\opvolging schilderwerken deel 2\114___03\IMG_4971.JPG

Inhoudsopgave

 [0](#_Toc512590159)

[1. Telefoonproject = zinvolle dagbesteding 2](#_Toc512590160)

[2. Historiek 2](#_Toc512590161)

[3. Update 2018 – Stagiaire ergotherapie Kim D’hoe 2](#_Toc512590162)

[3.1. Algemeen 2](#_Toc512590163)

[3.2. Verwachtingen vzw Home Thaleia 3](#_Toc512590164)

[4. Draaiboek 3](#_Toc512590165)

[4.1. Algemeen verloop onthaal 3](#_Toc512590166)

[4.2. Takenpakket (nog uitschrijven) 4](#_Toc512590167)

[4.2.1. vaste taken 4](#_Toc512590168)

[4.2.2. extra bijkomende taken 4](#_Toc512590169)

[4.3. Hulpmiddelen (nog aanvullen) 4](#_Toc512590170)

[4.4. Verloop procedure nieuwe kandidaat 4](#_Toc512590171)

[4.4.1. Vormingen 4](#_Toc512590172)

[4.4.2. Test (nog afwerken) 11](#_Toc512590173)

[Bijlage 1: terugbelformulier 12](#_Toc512590174)

[Bijlage 2: sjabloon afwezige + medewerkers die niet gestoord willen worden 12](#_Toc512590175)

[Bijlage 3: Klantenkaart 13](#_Toc512590176)

## Telefoonproject = zinvolle dagbesteding

Binnen vzw Home Thaleia is een zinvolle dagbesteding voor de bewoners een na te streven doel. Men streeft naar een volwaardig wonen, waarbij de bewoner nauw betrokken worden bij de organisatie. De bewoner staat centraal. Het telefoonproject binnen vzw Home Thaleia draagt bij tot een zinvolle dagbesteding. De bewoner wordt als het ware het gezicht van de organisatie en neemt de functie als receptionist(e) op zich. Bepaalde bewoners staan in voor het ontvangen van de bezoekers, het beantwoorden van telefoonoproepen en bijkomende administratieve taken. Dit draaiboek dient als hulpmiddel bij het zich aanmelden van eventuele nieuwe kandidaten of als hulpmiddel bij het verder opvolgen van het telefoonproject door een stagiair(e) of medewerker van Home Thaleia.

## Historiek

In 2007 besloot vzw Home Thaleia om het telefoonproject op te starten. Het telefoonproject loopt ondertussen al 11 jaar. Het initiatief om het telefoonproject op te starten kwam vanuit de voorziening zelf naar aanleiding van een bezoek aan de organisatie “Arduin”. De directeur van Home Thaleia werd binnen de organisatie “Arduin” onvangen door een persoon met een beperking. Dit mooie initiatief sprak direct aan en leek een mooi doel om te verwezenlijken binnen Home Thaleia.

Het project werd in het jaar 2007 opgestart door een stagaire. Dit in samenwerking met de directeur en een begeleider van Home Thaleia. Er werden enkele vormingen gegeven aan de bewoners die zich kandidaat stelden. Na deze vormingen vond een evaluatie plaats, zodat er beantwoord werd aan de minimale kwaliteitsvereisten. Van de 4 geslaagde bewoners (Vicky, Isabelle, Liesbeth en Chantal) is enkel Vicky afgehaakt in de afgelopen 11 jaar. Het project loopt nog steeds binnen Home Thaleia, maar is dringend toe aan een “update”.

## Update 2018 – Stagiaire ergotherapie Kim D’hoe

### Algemeen

Het project is toe aan een opfrissing. Er is inmiddels nieuwe apparatuur aanwezig en de sociale vaardigheden van de huidige deelnemers moeten herzien worden ten aanzien van de kwaliteit die Home Thaleia beoogd. Wanneer er geen telefoonoproepen binnenkomen en er geen administratieve taken zijn, gaan de bewoners zich bezig houden met persoonlijke bezigheden (spelletjes op de computer, sociale media, persoonlijk handwerk, etc.). Er wordt in de toekomst gestreefd naar een zinvolle administatieve dagbesteding. De taak als recepsionist(e) wordt enkel uitgevoerd in de namiddag (14 uur – 16 uur). Deze taak zou in de toekomst vervuld moeten worden zowel in de voormiddag (nog in te vullen) als in de namiddag (13.30 uur – 16.30 uur). De bouw van het het Kalliope-huis“is alsook van start gegaan. Het Kalliope-huis“ is een huis waar 7 volwassenen met een verstandelijke beperking zullen wonen. Deze bewoners zullen evenals ingezet kunnen worden als receptioniste binnen Home Thaleia.

### Verwachtingen vzw Home Thaleia

* Zinvolle dagbesteding
* Kwaliteit
* Discretie
* Beleefdheid
* Voorwaarden om de vomingen te krijgen:
	+ Kunnen lezen
	+ Kunnen schrijven

## Draaiboek

### Algemeen verloop onthaal

Voorbereidingen onthaal:

* 13u15: Afwezigen en verlof noteren op kladblad
* Meenemen naar de balie om 13u30
* Kledij controleren: nette dagdagelijkse kledij + net schoeisel (geen pantoffels)

Start onthaal (13u30):

* Inschrijven op registratieformulier in het handwerkatelier
* Bureau organiseren:
	+ Persoonlijke takenlijst klaarleggen
	+ Mapje klantenkaart klaarleggen
	+ Stempel + stempelkussen klantenkaart bevragen aan therapeut
	+ terugbelformulieren klaarleggen
	+ Computer aanzetten
	+ Printer aanzetten
	+ Document afwezigen openen op de computer
	+ Afwezigen invullen in het document afwezigen

Aflsuiten onthaal (16u15)

* Nakijken takenlijst 🡪 eventueel doorgeven aan atelierbegeleider wat niet is kunnen gebeuren
* Inhoud kader van document afwezigen verwijderen
* Document afwezigen terug opslaan
* Computer afsluiten
* Printer afsluiten
* Mapje terugbelformulier op de juiste plaats leggen
* Mapje klantenkaarten op de juiste plaats leggen
* Stempel terug geven aan therapeut

### Takenpakket (nog uitschrijven)

#### vaste taken

* Inschrijven op registratieformulier in het atelier
* Klantenkaart atelier
* Afwezige medewerkers noteren
* Ontvangen van bezoekers
* Telefoonoproepen beantwoorden
* Telefoonoproepen doorverbinden
* Terugbelformulier invullen

#### extra bijkomende taken

Deze taken worden onderverdeel onder de deelnemende bewoners. Taakverdeling is te vinden op de computer: arbeidszorg 🡪 atelier 🡪 uitbreiding atelier 🡪 toegewezen taken aan de balie
De taken kunnen eventueel aangevuld worden, indien nodig.

* Koppies maken
* Mailing
* Schema’s opstellen (uurrooster, atelierschema, weekendplanning)
* Informatie en afbeeldingen opzoeken voor Tele- Thaleia
* Balie op orde houden
* Fluoriceren registratiedocument
* Aanvullen wenskaarten
* Printpapier aanvullen
* Afdrukken terugbelformulier + snijden

### Hulpmiddelen (nog aanvullen)

|  |  |
| --- | --- |
| Hoornversterker  | Link: * <https://www.vlibank.be/vlibank.jsp?COMMAND=PFRAME&THES_CLAS=1639>
* <https://www.worldwidevision.nl/nl/communicatie/telefoons/toebehoren-telefoons/247779-hoornversterker-walker-voor-extra-volumeregeling-van-uw-telefoontoestel.html>
 |

### Verloop procedure nieuwe kandidaat

Er wordt aan de persoon enkele vormingen gegeven om de taak als receptionist te kunnen uitvoeren. Deze vorming wordt gegeven door de ergotherapeut die in staat voor de arbeidszorg. Na deze vormingsessies volgt er een test. Er wordt nagegaan of de persoon voldoet aan de minimale kwaliteitsnormen.

#### ***Vorm***i***ngen***

|  |
| --- |
| Vorming 1: inleiding |
| Doelstellingen  |

* De bewoner krijgt zicht op het takenpakket als receptionist
* De bewoner staat stil bij zaken omtrent beleefdheid
* De bewoner krijgt zicht op hoe een telefoongesprek moet verlopen
* De bewoner krijgt zicht op hoe je iemand moet ontvangen
* De bewoner staat stil bij eventuele problemen die zich voordoen bij het opnemen van de telefoon of het ontvangen van bezoekers
* De bewoner wordt attent gemaakt op discretie

|  |
| --- |
| Materiaal |

* Voorbereidingsblad vorming 1
* Balpen om te noteren
* Papier om op te noteren

|  |
| --- |
| Tijd en ruimte  |

* Ruimte: Balie in het onthaal
* Tijd: +/- 1 uur

|  |
| --- |
| Inhoud vorming  |

Er wordt allereerst gevraagd wat hij/zij denkt dat de taak als receptionist inhoudt. De bewoner wordt daarna op de hoogte gebracht van de taken die hij/zij zal uitvoeren als receptionist. Er wordt van in het begin duidelijk vermeld dat er een test volgt, omdat er aan een paar minimum kwaliteitsnormen moet voldaan worden.

Er wordt uitgelegd aan de bewoners dat er vijf vormingen zullen komen waarin ze zullen opgeleidt worden tot receptionist.

* Hoofdtaken
	+ Telefoon opnemen, beantwoorden en doorverbinden
	+ Bezoekers ontvangen en doorsturen
	+ Boodschappenformulier invullen indien de derde persoon niet aanwezig is
	+ Bestempelen klantenkaart van het atelier
	+ Bureau op orde houden en afstoffen
	+ Kasten + inhoud van de kasten in het onthaal afstoffen
* Inleidende vragen
	+ Hoe zou je bezoekers ontvangen die aanbellen bij vzw Home Thaleia?
		- Beleefd zijn, duidelijk spreken
		- Dag mevrouw/dag meneer
		- Bevragen wat het doel is van het bezoek?
		- Eventueel bellen naar de persoon die hij/zij nodig heeft
		- De doorgekregen boodschap op een correcte manier overbrengen aan de persoon
	+ Hoe zou je de telefoon opnemen?
		- Een vaststaande begroetingszin (Goedemorgen/middag/avond Home Thaleia met …)
		- Beleefd zijn, duidelijk spreken
		- Actief luisteren
		- Op een vriendelijke manier afronden (Nog een prettige dag, tot ziens, etc.)
	+ Hoe beleefd moet je zijn?
		- Onbekenden: mevrouw/meneer
		- Bekenden: kunnen aangesproken worden bij naam
		- Met twee woorden spreken
	+ Wat als je iemand niet opneemt of als je iemand niet kan vinden?
		- Zeggen aan de persoon dat hij/zij niet bereikbaar is
		- Vragen als hij/zelf terugbelt, terug gebeld wordt, een boodschap wil achterlaten, etc.
	+ Wat als je per ongeluk verkeerd doorverbind of iets fout doet?
		- Verontschuldigen
		- Niet dicht leggen
	+ Wat als de persoon vraagt naar iemand die niet binnen Home Thaleia woont/werkt?
		- Duidelijk vermelden dat hij/zij verbonden is met Home Thaleia
		- Zeggen dat hij/zij verkeerd verbonden is
		- Niet dichtleggen
	+ Wat als ik de persoon niet goed begrijp of versta?
		- Vriendelijk vragen om eens te herhalen wie hij/zij is en waarom de persoon belt
		- Duidelijk expliceren dat je de persoon niet goed hebt begrepen
	+ Wat als een familielid belt, maar voor iemand anders?
		- Vriendelijk zijn
		- Kort bevragen hoe het is
		- Niet de bedoeling dat er heel lang gebabbeld wordt
	+ Hoeveel mag ik zeggen dat er aan de hand is in Home Thaleia?
		- Zo weinig mogelijk
		- Er mag gezegd worden dat iemand niet bereikbaar is.
		- Reden van afwezigheid niet vermelden
		- Privacy is belangrijk!

|  |
| --- |
| Afronding  |

Er wordt afgerond met een korte nabespreking. Hierin worden de belangrijkste aandachtpunten nog eens herhaald.

|  |
| --- |
| Vorming 2: telefoonoproepen |
| Doelstellingen  |

* De bewoner kan de telefoon opnemen.
* De bewoner kan de openingszin vlot zeggen.
* De bewoner kan bevragen wie/wat de beller nodig heeft.
* De bewoner kan doorverbinden.
* De bewoner kan terugkoppelen naar het gesprek met de beller bij afwezigheid van de derde persoon.
* De bewoner kan het terugbelformulier invullen.
* De bewoner kan een telefoonnummer die gedicteerd wordt opschrijven.
* De bewoner kan de naam van zichzelf, de beller en de persoon die men nodig heeft noteren.
* De bewoner kan het gesprek op een gepaste en beleefde manier afsluiten.
* De bewoner gaat discreet te werk.

|  |
| --- |
| Materiaal  |

* Telefoon
* Voorbereidingsblad vorming 2
* Balpen om te noteren
* Papier om op te noteren

|  |
| --- |
| Tijd en ruimte  |

* Ruimte: Balie in het onthaal
* Tijd: +/- 1 uur

|  |
| --- |
| Inhoud vorming  |

De vorige sessie wordt kort overlopen. Er wordt meegedeeld dat we vandaag telefoonoproepen gaan opnemen en neerleggen. Er wordt bevraagd aan de bewoner hoe hij/zij dit zou doen. De bewoner leert alsook telefoonoproepen door te verbinden.

Verwachtte procedure: (techniek telefoon met picto 🡪 bijlage 4)

* De telefoon opnemen (hoorn afhaken)
* De persoon begroeten: Goedemiddag Home Thaleia met …
* Actief luisteren/ eventueel bevragen voor wie de persoon belt: Voor wat/wie belt u mevrouw/meneer?
* Melden dat hij/zij zal luisteren of de persoon aanwezig is of niet.
* De persoon opbellen die hij/zij nodig heeft (knop naast de naambordjes)
* Persoon aan de lijn:
	+ Dag (derde persoon), ik heb (de beller) aan de lijn
	+ Ik zal deze persoon doorverbinden
	+ Hoorn inhaken
* Persoon afwezig:
	+ Terug naar de beller doorverbinden (knop OK op het toestel)
	+ (derde persoon) is niet aanwezig
	+ Wilt u soms dat deze persoon u terugbelt? Zo ja 🡪 terugbelformulier invullen (bijlage 1)
	+ Terugbelformulier:
		- Naam beller formuleren
		- Naam voor wie invullen
		- Telefoonnummer noteren
		- Naam receptionist invullen
		- Datum van vandaag invullen
		- Formulier in schuifje van de medewerker die moet terugbellen plaatsen
	+ Afsluiten: Nog een fijne dag mevrouw/meneer

Dit wordt geoefend aan de hand van een rollenspel. Er worden verschillende situaties geoefend.

* Een bekende beller:
	+ Aanspreken met de naam kan
	+ Een korte babbel kan
	+ Niet de bedoeling dat er uren wordt gebabbeld
* Een onbekende beller:
	+ Aanspreken met mevrouw/meneer

|  |
| --- |
| Afronding  |

Er wordt afgerond met een korte nabespreking. Hierin worden de belangrijkste aandachtpunten nog eens herhaald. De bewoners kunnen ook hun mening delen over de gegeven vorming.

|  |
| --- |
| Vorming 3: ontvangen bezoekers  |
| Doelstellingen  |

* De bewoner kan de deur openen.
* De bewoner kan de persoon vriendelijk ontvangen.
* De bewoner kan vragen naar de reden van het bezoek.
* De bewoner kan de derde persoon opbellen.
* De bewoner kan de bezoeker begeleiden naar de TV- ruimte.
* De bewoner weet dat hij een andere begeleider moet oproepen, wanneer de persoon die de bezoeker nodig heeft niet aanwezig is.
* De bewoner kan op een vriendelijke manier afscheid nemen van de bezoeker.

|  |
| --- |
| Materiaal  |

* Telefoon
* Voorbereidingsblad vorming 3
* Balpen om te noteren
* Papier om op te noteren

|  |
| --- |
| Tijd en ruimte  |

* Ruimte: Balie in het onthaal
* Tijd: +/- 1 uur

|  |
| --- |
| Inhoud vorming  |

De vorige sessie wordt kort overlopen. Het beantwoorden en doorverbinden van de telefoon wordt nogmaals geoefend. Er wordt meegedeeld aan de bewoner dat vandaag een vorming gaan hebben omtrent het ontvangen van de bezoekers van Home Thaleia. Er wordt bevraagd aan de bewoner hoe hij/zij dit zou doen. Er wordt herhaald dat beleefdheid zeer belangrijk is in functie van de kwaliteit die we nastreven binnen de voorziening.

Verwachtte procedure:

* De deur openen
* De persoon vriendelijk begroeten: Dag mevrouw/meneer.
* De persoon bevragen naar de reden van het bezoek: Waar kan ik u mee helpen?
* De persoon bellen die hij/zij nodig heeft: zie vorming 2
* De persoon zeggen dat hij/zij mag volgen naar de TV- ruimte
* De persoon begeleiden naar de TV- ruimte
* De persoon melden dat hij/zij hier even mag wachten op de derde persoon.
* Afsluiten gesprek: Tot ziens, mevrouw/meneer.

Dit wordt geoefend aan de hand van een rollenspel. Er worden verschillende situaties geoefend.

* Een bekende bezoeker:
	+ Aanspreken met de naam kan
	+ Een korte babbel kan
	+ Niet de bedoeling dat er uren wordt gebabbeld
* Een onbekende bezoeker
	+ Aanspreken met mevrouw/meneer
* Derde persoon is aanwezig
	+ De bezoeker begeleiden naar de TV- ruimte
* Derde persoon is niet aanwezig
	+ Een andere begeleider oproepen die wel aanwezig is via de telefoon en zeggen dat er bezoek is voor (…), maar dat deze niet aanwezig is.
* De postbode
	+ Een begeleider oproepen die aanwezig is via de telefoon en zeggen dat de postbode hier is.

|  |
| --- |
| Afronding  |

Er wordt afgerond met een korte nabespreking. Hierin worden de belangrijkste aandachtpunten nog eens herhaald. De bewoners kunnen ook hun mening delen over de gegeven vorming.

|  |
| --- |
| Vorming 4: administratieve formulieren |
| Doelstellingen  |

* De bewoner kan de afwezigen die boven op het bord staan genoteerd, noteren op een kladblad.
* De bewoner kan het sjabloon voor de afwezigen openen op de computer aan de balie.
* De bewoner kan de namen van de afwezigen noteren in het sjabloon.
* De bewoner kan de namen om 16u25 verwijderen uit het sjabloon.
* De bewoner kan de klantenkaarten van de aanwezige bewoners in het atelier bestempelen.

|  |
| --- |
| Materiaal  |

* Kladpapier
* Balpen
* Sjabloon afwezigen (staat op de pc aan de balie: bureaublad 🡪 mapje balie 🡪 sjabloon afwezigen)
* Computer
* Klantenkaarten (rood bestekmapje in klasseerbak op bureau aan de balie)
* Stempel (eerste schuif in bureau in het kaarsenatelier)
* Stempelkussen (eerste schuif in bureau in het kaarsenatelier)
* Atelierschema (hangt aan prikbord in het onthaal)
* Voorbereidingsblad vorming 4

|  |
| --- |
| Tijd en ruimte  |

* Ruimte: Balie in het onthaal
* Tijd: +/- 1 uur en 30 minuten

|  |
| --- |
| Inhoud vorming  |

De vorige sessie wordt kort overlopen. De procedure van de telefoon wordt eveneens herhaald en 1 maal geoefend. Er wordt meegedeeld dat we vandaag de vaste administratieve taken gaan overlopen en inoefenen.

Volgorde vaste administratieve taken:

1. 13u15: op kladblad noteren wie er afwezig is (zie bord boven)
2. 13u30: afwezige medewerkers noteren in sjabloon afwezigen
3. 13u30: klantenkaart bestempel aanwezige bewoners atelier

Verwachtte procedure:

SJABLOON AFWEZIGEN (zie bijlage 2)

* De bewoner gaat naar boven om 13u15 met een kladpapier en balpen
* De bewoner noteert de namen van de afwezige medewerkers van vandaag
* De bewoner gaat naar beneden naar de balie
* De bewoner legt de computer aan
* De bewoner opent het sjabloon afwezigen
* De bewoner noteert de personen die afwezig zijn
* De bewoner laat het sjabloon open staan
* De bewoner gaat om 16u25 de namen uit het sjabloon wissen en het document sluiten en opslaan.
* Extra: medewerkers kunnen komen melden dat ze niet gestoord willen worden (bv. belangrijk overleg) Dit wordt ook genoteerd in het sjabloon door de bewoner.

KLANTENKAART (zie bijlage 3)

* De bewoner vraagt de stempel en het stempelkussen aan de atelierbegeleider (eerste schuif bureau in kaarsenatelier) bij de start (13u30) van het atelier.
* De bewoner neemt het atelierschema van het prikbord.
* De bewoner neemt het atelierschema mee naar de bureau aan de balie.
* De bewoner neemt het rode bestekmapje dat in de houten klasseerbak zit.
* De bewoner zoekt de aanwezige bewoner in het rode bestekmapje.
* De bewoner plaatst een stempel in het vakje.
* De bewoner herhaalt deze handeling voor alle aanwezige bewoners.
* Het atelierschema mag terug gehangen worden aan het prikbord in het onthaal.
* Op het einde van het atelier worden de stempel en het stempelkussen terug bezorgd aan de aterlierbegeleider.

Dit wordt voorgetoond en daarna door de bewoners zelf gedaan. We oefenen dit +/- 5 keer. Er wordt rekening gehouden met de volgorde. Deze volgorde moet in de toekomst ook gevolgd worden door de receptionist.

|  |
| --- |
| Afronding  |

Er wordt afgerond met een korte nabespreking. Hierin worden de belangrijkste aandachtpunten nog eens herhaald. De bewoners kunnen ook hun mening delen over de gegeven vorming.

* + 1. Test

|  |
| --- |
| Evaluatieproef telefoonproject (checklist) |
| Naam proefafnemer: Naam bewoner: Datum:  |
| Telefoonoproepen  |
| De telefoon afhaken | * - X
 |
| De beller begroeten: Home Thaleia, goedemiddag met … | * - X
 |
| Actief luisteren/begrijpen beller (taalbegrip) | * - X
 |
| Verstaan van de beller (gehoor)  | * - X
 |
| Zegt dat hij/zij zal luisteren of de derde persoon aanwezig is.  | * - X
 |
| Bellen naar de derde persoon via de knop naast de namenlijst  | * - X
 |
| De derde persoon begroeten: Hallo, met …Dag (derde persoon) ik heb (de beller) voor u aan de lijn.  | * - X
 |
| Doorverbinden door de telefoon in te haken  | * - X
 |
| Indien niet aanwezig: terugschakelen naar beller (knop OK op het toestel)  | * - X
 |
| Zegt dat de derde persoon niet aanwezig is  | * - X
 |
| Vraagt aan de beller of hij/zij wens dat er teruggebeld wordt | * - X
 |
| Correct invullen terugbelformulier  | * -
 |
| Beleefd afronden van het gesprek: Nog een fijne dag gewenst, etc.  | * - X
 |
| Hoorn inhaken  | * - X
 |
| Ontvangen bezoekers  |
| De deur openen  | * - X
 |
| De bezoeker vriendelijk begroeten: Dag mevrouw/meneer  | * - X
 |
| De bezoeker bevragen naar reden van bezoek: Waar kan ik u mee helpen?  | * - X
 |
| De persoon bellen die hij/zij nodig heeft: zie hierboven bij telefoonoproepen  | * - X
 |
| Indien afwezig: bellen naar begeleider van dienst  | * - X
 |
| De persoon begeleiden naar de TV- ruimte  | * - X
 |
| De bezoeker melden dat hij/zij hier even mag wachten op de derde persoon  | * - X
 |
| Afsluiten gesprek: Tot ziens, mevrouw/meneer  | * - X
 |
| Terugbelformulier  |
|  |  |
| Registratie aan/afwezigen |
|  |  |
|  |  |
| Klantenkaart atelier  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

## Bijlage 1: terugbelformulier

|  |  |
| --- | --- |
|  Afbeeldingsresultaat voor pictogram bellen Naam beller:  |  |
|  Afbeeldingsresultaten voor vraagteken pictogram Voor Wie?  |  |
| Afbeeldingsresultaat voor telefoontoetsenTelefoonnummer  |  |
|  Afbeeldingsresultaten voor pictogram datumDatum:  |  |
| Afbeeldingsresultaat voor pictogram receptionist Naam receptionist:  |  |

##

## Bijlage 2: sjabloon afwezige + medewerkers die niet gestoord willen worden

|  |
| --- |
| **Afwezigen:** |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| Wil niet gestoord worden: | Wanneer?  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

## Bijlage 3: Klantenkaart

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NAAM:** |  |  |
| 1 | 2 | 3 |
| 4 | 5 | 6 |
| 7 | 8 | 9 |
| 10 | 11 | 12 |
| 13 | 14 | 15 |
| 16 | 17 | 18 |
| 19 | 20 | 21 |
| 22 | 23 | 24 |
| 25 | 26 | 27 |
| 28 | 29 | 30 |
| 31 | 32 | 33 |
| 34 | 35 | 36 |
| 37 | 38 | 39 |
| 40 | 41 | 42 |
| 43 | 44 | 45 |
| 46 | 47 | 48 |
| 49 | 50 | Afbeeldingsresultaat voor patroon |

Deze klantenkaart is **niet geldig op wenskaarten**!

Bij een volle klantenkaart heb je recht op een bon van **4euro** op je aankoop.

## Bijlage 4: Techniek telefoon met foto’s



1. De hoorn afhaken om op te nemen
2. Op de knop drukken naast de naam om door te verbinden

	1. Persoon is er niet : terugschakelen door op OK te drukken 
	2. Persoon is er wel : hoorn dichtleggen om door te verbinden 
3. Gesprek beëindigen door hoorn neer te leggen 

##