

Oefening Primair proces

Toelichting:

Met deze oefening bekijk je samen met je team wat de kerntaak en de specifieke taken van de werkvloer zijn. Wie is er momenteel verantwoordelijk voor de taak en wie gaat dit in de toekomst zijn? Het resultaat is een overzicht van stappen die je zet vanaf het eerste contact met de klant. In de werkvorm 'verantwoordelijkheid taken' gaan we met deze taken aan de slag.

Deze denkoefening vraagt zowel de bijdrage van het team als van de direct leidinggevende.

Oefening:

Vraag aan het team wat de kerntaak is van de werkvloer. Wat is het economisch proces van de werkvloer? [Economisch proces: activiteiten die uitgevoerd worden voor externe klanten, waarmee (deels) inkomsten worden gegenereerd.]

Mogelijke vragen:

- Wat is het doel van de werkvloer?
- Waar zijn jullie eigenlijk mee bezig?
- Welke taken dienen te gebeuren vanaf het eerste klantencontact t.e.m. het laatste?

Je hebt nu een overzicht van taken die in het team gebeuren. Kijk na of alle taken zijn opgenomen. Doet het team of iemand anders in de organisatie nog iets anders opdat de klant voortgeholpen wordt? Zijn alle uitvoerende, voorbereiden en ondersteunende taken opgenomen in het overzicht?

- Uitvoerende taken: zijn taken die geld op brengen.
- Voorbereidende taken: dit is de voorbereiding op de uitvoerende taken
- Ondersteunende taken: deze zijn noodzakelijk om de uitvoerende taken te doen

Probeer daarnaast de taken te clusteren. Kan je bepaalde taken onder een zelfde noemer zetten?

Tip: Om de taken in kaart te brengen kan je onderstaande tabellen gebruiken.

Nabespreking:

Jullie hebben een kijk gekregen op het economisch proces van jullie werkvloer. Dit zijn de stappen die gezet worden om de vraag van de klant te behandelen en af te handelen.

We kijken in de volgende stap wie er op dit ogenblik verantwoordelijk is voor iedere taak. Daarnaast stellen ons de vraag: is dit logisch? Of kan de verantwoordelijkheid verschoven worden?



Voor de klus

<u>Taak</u>	<u>Welke kwaliteiten moet je hiervoor inzetten?</u>



Tijdens de klus

<u>Taak</u>	<u>Welke kwaliteiten moet je hiervoor inzetten?</u>

**Na de klus**

<u>Taak</u>	<u>Welke kwaliteiten moet je hiervoor inzetten?</u>