



Team:

Datum:

1 Klantreis

Hoe ziet het proces eruit van een klant die binnenkomt bij deze organisatie? Schrijf de verschillende stappen van de dienstverlening op vanuit het oogpunt van de klant.

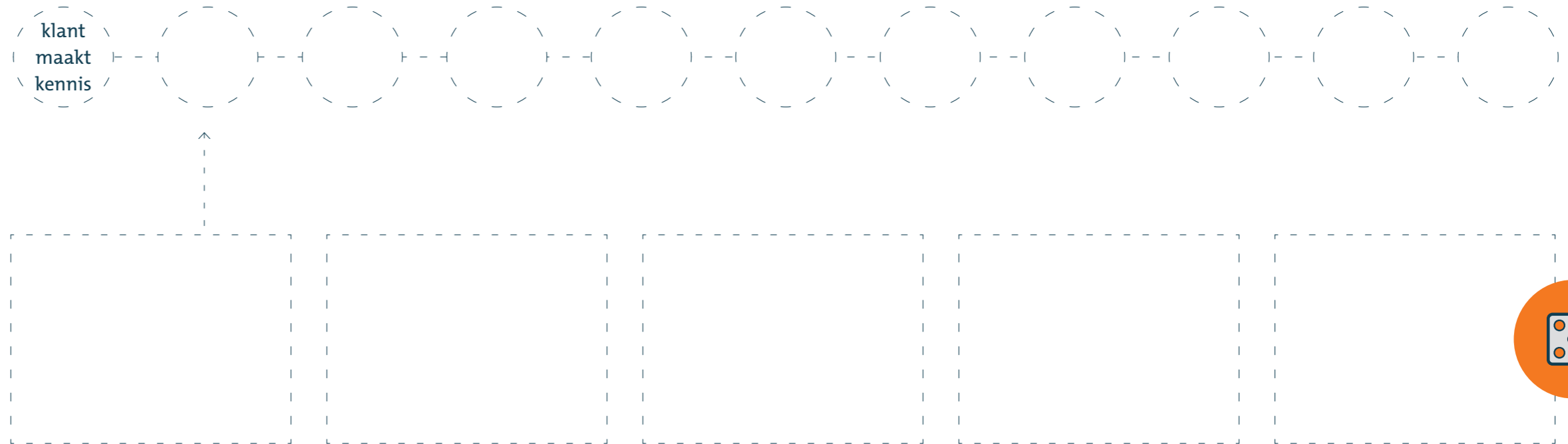
2 Kansen

Geef vervolgens met pijlen en het invullen van de vakjes aan waar kansen liggen om klanten met lage basisvaardigheden te vinden, aan te spreken of te helpen.

3 Taalflirt

Gebaseerd op de klantreis en kansen, bedenk hoe je deze organisatie kunt triggeren om met lage basisvaardigheden aan de slag te gaan. Hoe kan je welke situaties verbeteren?

Organisatie / Vindplaats:



Taalflirts:

- **“Doordat je klanten met lage basisvaardigheden eerder herkent en je werkwijze afstemt kan je als organisatie tijd besparen”**
-
-
-
-



30 minuten



Lees verder in het handboek op pagina 34.



Leg de kansen vast op de voortgangsposter.