

# MENTORENBOEKJE

## Graduaat Sales Support

SEPTEMBER 2021



THOMAS  
**MORE**

Beste mentor

Als organisatie ben je een onmisbare schakel in de opleiding van onze graduaatsstudenten.

Met dit boekje willen wij je informeren over het werkplekleren binnen de **graduaatsopleiding Sales support**. Zo weet je wat je van ons en onze studenten kan verwachten en waar wij jouw professionaliteit en ondersteuning goed kunnen gebruiken.

Heb je na het overlopen van deze brochure nog vragen of opmerkingen, **contacteer ons dan gerust**.

De student bezorgt de gegevens van de begeleider van de hogeschool bij aanvang van het werkplekleren. De gegevens van de werkplekcoördinator vind je in deze brochure bij punt 5 'jouw hulplijnen'.

**Wij kijken uit naar een fijne samenwerking!**

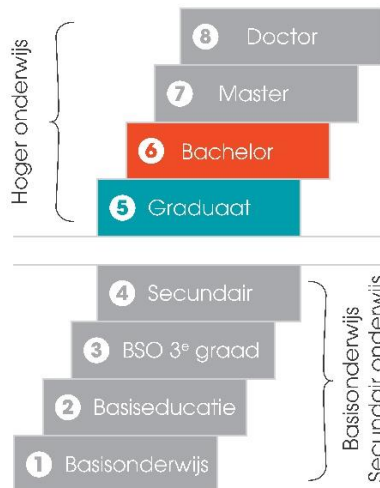
# Inhoud

<b>1. Wat is een graduaatsopleiding?</b>	<b>4</b>
<b>2. Wat is werkplekieren?</b>	<b>5</b>
Rol van de hogeschool	5
Rol van de werkplek (organisatie)	5
Rol van de student	6
<b>3. Werkplekieren binnen de opleiding graduaat Sales Support</b>	<b>7</b>
Thema 1- Bedrijf-markt-klant	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
Thema 2- Klantenbeheer	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
Thema 3 - Analyse en rapportering	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
Thema 4 - Orderopvolging en order afhandeling	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
Thema 5 - Commerciële ondersteuning	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
<b>4. De student op je werkvloer</b>	<b>9</b>
Eerste week op de werkvloer	9
Tijdens het werkplekieren	10
Laatste week op de werkvloer	11
Evaluatie van de student	11
<b>5. Administratieve regelingen voor de start</b>	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
Het werkplekcontract	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
Veiligheid en privacy	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
Verzekeringen	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
Medisch onderzoek	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
<b>6. Jouw hulplijnen</b>	<b>12</b>
Wat als ...	12
Andere vragen?	12
Wie kan je contacteren?	13

# 1. Wat is een graduaatsopleiding?

Graduaten zijn compacte en heel flexibele hogeschoolopleidingen die de focus leggen op praktijk, praktijk en nog eens praktijk!

Het onderwijs in Vlaanderen is opgevat als een ladder met 8 niveaus. Bij niveau 4 spreekt men over het secundair onderwijs. Vanaf niveau 5 start het hoger onderwijs met de graduaatsopleiding. Dit is een officieel diploma hoger onderwijs.



De graduaatsstudent leert het vak vooral door te doen. Zo staat de student minstens één derde van de schooltijd op de werkvloer, ook wel 'werkplekleren' genoemd.

De theorie is altijd gelinkt aan de praktische uitvoering: bondig maar to the point. Net dat wat de student nodig heeft om het vak professioneel te kunnen uitoefenen. De student krijgt de stof in functie van een professionele praktische uitvoering van de beroepstaken.

Wil je een uitgebreidere toelichting? Bekijk dan het filmpje op de website van Thomas More over de graduaatsopleidingen.



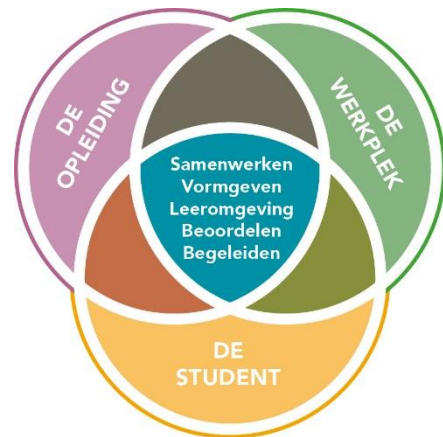
(link: <https://thomasmore.be/de-troeven-van-een-graduaatsopleiding>)

## 2. Wat is werkplekleren?

Werkplekleren is 'leren' op de werkplek, met de reële arbeidssituatie als leeromgeving en werkelijke problemen als leerobject. In elk semester van de opleiding komt werkplekleren aan bod en neemt het toe in complexiteit en volume. Dit gaat van verkennend, explorerend, specialiserend naar verdiepend.

Thomas More werkt hiervoor graag samen met tal van organisaties. We streven hierbij naar een optimale match tussen de student en de organisatie zodat werkplekleren een win-winsituatie wordt.

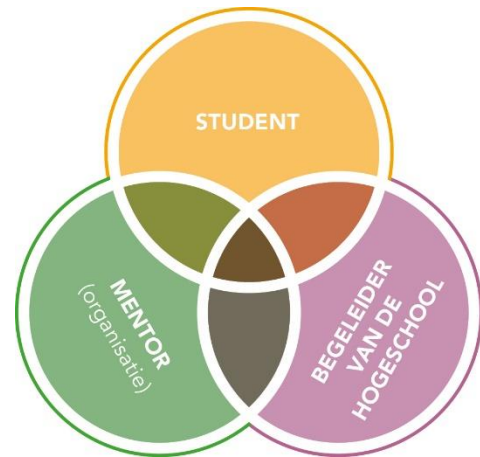
Organisatie, hogeschool en student dragen op een wezenlijke manier bij aan het leerproces van de student.



### Rol van de hogeschool

De **begeleider** van de hogeschool:

- helpt de student bij het vinden van een werkplek;
- biedt ondersteuning aan de mentoren uit je organisatie;
- maakt de student bewust van zijn/haar verantwoordelijkheid in het leerproces;
- zorgt achter de schermen voor de administratie, verzamelt de verplichte documenten, houdt afwezigheden bij, organiseert de onthaaldagen en terugkomenten;
- voert werkplekbezoeken uit om het leerproces te ondersteunen;
- is het aanspreekpunt bij praktische of administratieve problemen;
- is de eindverantwoordelijke in de evaluatie van de student;
- maakt deel uit van een praktijkteam. In het praktijkteam wordt echter enkel die informatie gedeeld die relevant is in het kader van het leerproces van de student in opleiding.



### Rol van de werkplek (organisatie)

De **organisatie** verbindt zich ertoe:

- een mentor voor de student aan te stellen;
- hulpvragers/cliënten op de hoogte te brengen van de aanwezigheid van de student en te garanderen dat de organisatie samen met de student kwalitatief werk aflevert;
- de student de ruimte te bieden om te werken aan de opdrachten vanuit de opleiding die opgenomen zullen worden in een (digitaal) portfolio;
- de student toegang te geven tot bepaalde informatie die nodig is om het leerproces te garanderen.

#### Als **mentor**:

- garandeer je een kwaliteitsvolle begeleiding voor de student;
- stel je samen met de student (voor hem/haar) voldoende uitdagende, maar haalbare leerdoelen op. De student neemt hiervoor het initiatief via methodes die aangereikt worden door de opleiding;
- spreek je de student tweewekelijks over zijn/haar prestaties en kwaliteit van het werk, stuur je hem/haar bij waar nodig;
- vul je een evaluatieformulier in en geef je een toelichting;
- stem je op regelmatige basis met de begeleider van de opleiding af.

#### **Rol van de student**

- stelt zich open om bij te leren;
- neemt de verantwoordelijkheid om in gesprek te gaan met de mentor en de begeleider van de school indien hij/zij vragen heeft;
- reflecteert op alle leeractiviteiten via documenten die door de school worden aangereikt;
- stelt zich respectvol op naar de mentor, collega's en cliënten van de organisatie;
- respecteert de veiligheidsregels en andere procedures die gelden binnen de organisatie.

### **3. Werkplekieren binnen de opleiding graduaat Sales Support**

De opleiding graduaat Sales Support leidt studenten op met een brede basiskennis en skills die nodig zijn om een job op de binnendienst van een salesafdeling te kunnen starten. De opleiding duurt 6 semesters in avondopleiding en behandelt een specifiek thema per semester. Meer informatie over de opleiding vind je op de website [www.thomasmore.be](http://www.thomasmore.be) Werkplekieren staat centraal binnen elk van de 6 thema's. Binnen het werkplekieren leert de student de beroepstaken en -vaardigheden in reële situaties uitvoeren. De studenten verwerven de nodige competenties door beroepstaken als geheel in te oefenen.

#### **Thema 1: bedrijf – markt – klant**

In het werkplekieren van het thema "Bedrijf – markt – klant" verkent de student de functie sales support, het bedrijf of de organisatie waarbinnen de student het werkplekieren zal uitvoeren en wat de plaats en rol is van de functie sales support binnen dit bedrijf of organisatie. De informatie die de student verzamelt op de werkplek brengt hij/zij samen in zijn of haar portfolio.

#### **Thema 2: klantenbeheer**

In het thema "Klantenbeheer" onderhoudt de gegradueerde in de sales support een optimale relatie met klanten en prospecten en beheert administratief de klanten- en verkooprelatie. Specifieker verwerkt hij alle klantendata in de CRM-software en houdt deze data actueel. Daarnaast onderneemt hij proactief acties naar de klant om de relatie te versterken. Zo zal hij relaties met bestaande klanten verzorgen via telefonische contacten of direct marketingactiviteiten, nodigt hij klanten uit voor events, achterhaalt hij hun behoeften of informeert hij hen over nieuwe producten of ontwikkelingen in de markt waarin zij actief zijn. Daarnaast onderneemt hij ook acties om eventuele klachten op te lossen.

#### **Thema 3: analyse en rapportering**

In het thema 'Analyse en rapportering' krijgt de gegradueerde inzicht in de bestaande klantenportefeuille en wijzigingen in het klantengedrag. Zo analyseert hij wijzigingen in het afnamepatroon, de omzet, ... van de klant. Daarnaast volgt hij veranderingen in de markt op en rapporteert hij hier intern over. Op basis van de gemaakte analyses formuleert de gegradueerde voorstellen om de klanten beter te bedienen (cross- en upselling) en het klantenbestand uit te breiden met nieuwe klantengroepen. Verder is hij in staat een eenvoudig klanttevredenheidsonderzoek op te zetten.

#### **Thema 4: orderopvolging en orderafhandeling**

In thema 4 zoomen we in op de orderopvolging en orderafhandeling. De hele flow van administratief orderbeheer brengen we in kaart. In het werkplekieren verkent de student de orderopvolging en orderafhandeling in de praktijk

#### **Thema 5: commerciële ondersteuning**

De student biedt commerciële ondersteuning op de werkplek. Hij/zij prospecteert de markt, promoot commerciële acties, verkoopt producten/diensten via de telefoon en communiceert met klanten via verschillende kanalen.

## **Thema 6: Klachtenbehandeling**

In thema 6 zoomen we in op de after sales service en de klachtenbehandeling. De hele flow van de administratieve klachtenbehandeling brengen we in kaart. In het werkplekleren verkent de student de after sales service en klachtenbehandeling in de praktijk.



## 4. De student op je werkvloer



### Eerste week op de werkvloer

#### **Maak kennis met elkaar.**

Een kort gesprek met de student in het begin van de eerste werkdag stelt de student onmiddellijk op zijn/haar gemak. Waarom is de student deze opleiding gaan volgen? Waar liggen zijn/haar interessegebieden binnen de opleiding? Wat verwacht hij/zij van een job binnen deze sector? Kent hij/zij de organisatie al een beetje? Welke voorbereidende opleiding heeft hij/zij in het secundair onderwijs gevolgd?

#### **Informeer over veiligheid, gezondheid en milieu.**

Als er een infobundel 'veiligheid, gezondheid en milieu' van de organisatie voorhanden is, neem deze dan samen met de student door. Heeft de student deze bundel vooraf nog niet ontvangen, geef er dan eentje mee met de student. Ook andere formele informatie kan toegelicht worden zodat de student weet waar zich aan te houden.

#### **Stel samen met de student een plan op.**

Op de eerste dag van het werkplekieren overloop je met de student de beroepstaken die hij/zij zal uitvoeren tijdens deze periode.

Gebruik hiervoor het evaluatieformulier. Deze beschrijft wat de student moet KUNNEN op het einde van het werkplekieren. Ook het afsprakendocument, dat de student reeds heeft opgesteld, kan een handige hulp zijn.

Op basis van het evaluatieformulier en de bijhorende beroepstaken kan je samen met de student een plan van aanpak maken. Dit plan kan je bijsturen tijdens de periode van werkplekieren.

#### **Leg met de student leerkansen vast.**

Bekijk samen met de student je werkplanning voor de komende week en ga na waar er voor hem/haar kansen zijn om te leren. Welke activiteiten komen overeen met taken die ook in het evaluatieformulier terug te vinden zijn? Welke kan de student onder begeleiding uitvoeren? Welke kan hij zelfstandig uitvoeren?

Vanuit de hogeschool zal de begeleider de student uiteraard stimuleren om zelf ook leerkansen te zien, te formuleren en er werk van te maken.

## Tijdens het werkplekieren

### Coach de student tijdens het werkplekieren.

De student werkt tijdens het werkplekieren steeds nauw met jou en je team samen.

Het is de bedoeling dat de student groeit in een aantal competenties. Dat betekent dat hij/zij in een eerste fase observeert hoe jij de zaken aanpakt. In een volgende fase werkt hij/zij mee een aantal taken uit. In een laatste fase voert de student taken zelfstandig en professioneel uit. Als coach begeleid je de student bij dit groeiproces. Je kan dat op verschillende manieren doen.

Als hogeschool, zijn we er ook om je hierin te ondersteunen indien dit wenselijk is.

Enkele tips:

### Ga (twee)wekelijks in gesprek met de student.

Tijdens het werkplekieren heb je tweewekelijks een gesprek met de student.

In het gesprek kijk je samen met de student terug op wat en hoe hij geleerd heeft tijdens de voorbije week. Je laat de student zelf formuleren wat hij/zij geleerd heeft. Dan geef je feedback, extra tips als dat nodig blijkt.

In hetzelfde gesprek kijk je vooruit naar de planning van de week die komt. Je bepaalt samen met de student welke taken hem/haar nieuwe leeransen kunnen bieden. Laat de student ook zelf een aantal leeransen selecteren. De student moet leren om daar zijn/haar verantwoordelijkheid in op te nemen.

Het evaluatieformulier vormt de leidraad voor het gesprek.

Volgende onderwerpen kunnen tijdens het gesprek aan bod komen.

<b>De student</b>	<b>De mentor</b>
<b>Reflectie op de feedback van de mentor en de persoonlijke leerdoelen</b>	<b>Feedback op de uitvoering van de voorbije taken, vooruitblik naar volgende taken</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Hoe zijn mijn werkzaamheden verlopen de afgelopen dagen? Wat verliep er goed en wat minder goed? (werkpunten)</li><li>• Heb ik de aangeboden leeransen voldoende benut?</li><li>• Zijn er mogelijkheden tot leeransen voor beroepstaak "X"?</li><li>• Op welke beroepstaken kan ik de komende dagen gaan werken?</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Welke beroepstaken werden tot nu toe uitgevoerd? Hoe verliep dit? Moet dit anders?</li><li>• Aan welke leertaken moet de student nog werken of welke moet hij hernemen?</li><li>• Als het evaluatieformulier op dit moment ingevuld wordt, waar situeert de student zich dan? Waar dient hij zichzelf nog bij te sturen? (wat zijn de werkpunten van de student?)</li><li>• Hoe zijn de afgelopen dagen verlopen op de werkvloer?</li><li>• Wat zijn de plannen voor de komende dagen? Aan welke beroepstaken zal de student werken?</li></ul>

Deze gesprekken zijn heel belangrijke leermomenten voor de student. Heb je nog concrete vragen over inhoud, aanpak? Contacteer de begeleider van de school dan gerust.

## Laatste week op de werkvloer

Op het einde van de periode werkplekieren zit je samen met de begeleider van de hogeschool en de student rond de tafel voor het eindgesprek. Aan de hand van de evaluatielijst gaan we na of alle beroepstaken beoordeeld werden, of de student het vereiste niveau heeft gehaald. We laten de student aan het woord waarbij jij, als mentor, de nodige aanvullingen doet.

**Het eindgesprek kan pas plaatsvinden wanneer de student de evaluatielijst grondig heeft ingevuld.**

Indien van toepassing kijken we samen met de student ook vooruit naar de volgende periode van werkplekieren.

## Evaluatie van de student

De begeleider van de school bepaalt de eindscore van de periode van werkplekieren. Hij/zij baseert zich daarvoor op:

- de ingevulde evaluatieformulieren van de mentor;
- de ingevulde evaluatieformulieren van de student;
- de ingevulde logboeken van de student;
- de inbreng en houding van de student tijdens de ganse periode van het werkplekieren en het eindgesprek
- de contactmomenten van de begeleider met de student waar de student reflecteert op zijn/haar functioneren;
- het (digitaal) portfolio van de student met o.a. opdrachten.

## 5. Jouw hulplijnen

### Wat als ...

#### **... de student niet optimaal functioneert.**

Probeer een inschatting te maken van de ernst van de problemen. Misschien lukt het om de student bij te sturen tijdens de (twee)wekelijkse gesprekken.

Lukt dit niet, contacteer dan zo snel mogelijk de begeleider of werkplekcoördinator van de hogeschool zodat in overleg gepaste actie kan ondernomen worden.

Als het voor jou niet duidelijk is wat de student moet doen op de werkplek, neem dan contact op met de begeleider of de werkplekcoördinator van de hogeschool.

#### **... de student afwezig is.**

Als de student ziek is, dan wettigt de student de afwezigheid met een doktersattest waarin vermeld staat dat de student niet in staat is om te werken. Het is de verantwoordelijkheid van de student om jou en de hogeschool telefonisch op de hoogte te brengen van zijn afwezigheid en de duur ervan.

Ook bij andere afwezigheden of klein verlet verwittigt de student de werkplek en de hogeschool.

Als de student langdurig afwezig is en als er daardoor te weinig evaluatie-gegevens beschikbaar zijn, zal de hogeschool in overleg met de organisatie op zoek gaan naar een oplossing. Er zal daarbij uiteraard rekening gehouden worden met de situatie van de student.

#### **... er een ongeval is gebeurd.**

Wanneer de student schade berokkent aan de werkplek of derden bij de uitvoering van het werkplekkleren door een toevallige en lichte fout, dan is de werkplek (bedrijf/organisatie) burgerlijk aansprakelijk voor schade aan derden. (art. II/355/1 codex hoger onderwijs). De student brengt ook de begeleider en werkplekcoördinator op de hoogte.

#### **... er een inbreuk op de privacy is.**

De werkplek, de student en de hogeschool verbinden zich ertoe zich deontologisch te gedragen. Dit betekent dat zij vertrouwelijke informatie in het kader van werkplekkleren niet bekend zullen maken aan derden, tenzij ze hiervoor de schriftelijke toestemming hebben gekregen van de werkgever.

Deze verplichting duurt voort na het werkplekkleren. Iedere inbreuk leidt tot de onmiddellijke beëindiging van het werkplekkleren en zo nodig tot tuchtmaatregelen door de hogeschool.

### Andere vragen?

Neem contact op met de begeleider van de hogeschool of werkplekcoördinator van de hogeschool.

## Wie kan je contacteren?

**De werkplekbegeleider** is een docent van de hogeschool die 1 of meerdere studenten begeleidt bij het werkplekleren.

Je kan hem/haar contacteren voor inhoudelijke aspecten van het leerproces vb. leerkansen, beroepstaken ...

Contactgegevens:

-----  
-----  
-----

**De werkplekcoördinator** coördineert de organisatorische en administratieve activiteiten tussen de hogeschool en de werkplek. Je kan hem/haar contacteren voor praktische aspecten van het leerproces vb. werkplekcontract, verzekeringen ...

Contactgegevens:

Ria Beliën  
Ria.belien@thomasmore.be  
014/80 22 02

## 6. Administratieve regelingen voor de start

### Het werkplekcontract

Het werkplekcontract is een contractuele verbinding tussen de hogeschool, de student en de organisatie. Hierin worden de periode en te presteren uren opgenomen.

Tijdens de vooropgestelde periode wordt verwacht dat de student iedere afgesproken werkdag op de organisatie aan het werk is. De student volgt de uurregeling die in de organisatie gangbaar is.

### Veiligheid en privacy

Voor de start van het werkplekleren garandeert jouw organisatie dat de student zijn leerproces in een veilige omgeving kan aanvatten.

De student vraagt zelf in het de organisatie naar de infobundel 'veiligheid, gezondheid en milieu'. Deze brochure vertelt welke voorschriften de student dient te volgen in de organisatie om veilig te werken zonder daarbij zijn/haar gezondheid of het milieu te schaden. De brochure vertelt hem/haar welke persoonlijke beschermingsmiddelen er gedragen moeten worden en wanneer. Het zegt de student bovendien wat te doen bij brand of ongevallen. De student leest deze brochure aandachtig, want het gaat om zijn/haar veiligheid en gezondheid.

Wanneer de student onderhevig is aan beroepsgeheim gedurende het werkplekleren voorziet de werkplek een 'non-disclosure agreement' die door de student ondertekend is voor de aanvang van het werkplekleren. Ook de begeleider is hiertoe verbonden via het werkplekcontract.

### Verzekeringen

De student blijft tijdens zijn stage verbonden aan de school en is daarom via de school verzekerd voor de ganse duur van de periode werkplekleren. Het is wel van belang om uw verzekering op de hoogte te brengen van de aanwezigheid van een student op uw werkvloer.

### Medisch onderzoek

Studenten van onze opleiding die praktijkervaring opdoen via een arbeidscontract zijn strikt genomen geen werkplekstudenten. Voor hen behoudt de werkgever de verplichtingen zoals bepaald in het KB van 28/05/03, art. 53.

Is de student uit onze school bij de werkplek verbonden via een werkplekovereenkomst, dan kan het werkplekleren pas van start wanneer de student een risicoanalyse of werkpost van de werkplek heeft ontvangen. Deze fiche vermeldt of er, op basis van de risicoanalyse, een medisch onderzoek en eventuele maatregelen (bv. inentingen) voor de betrokken student noodzakelijk zijn. Ongeacht het resultaat van de risicoanalyse, ondergaan alle studenten bij de aanvang van de opleiding een medisch onderzoek, een medische schifting of een inenting moeten ondergaan, uitgevoerd door de geneeskundige dienst verbonden aan de school. De student ontvangt een afschrift van de resultaten van dit medisch onderzoek en bezorgt dit aan de werkplek. Indien er een opvolging nodig is zal de geneeskundige dienst de student hier later in de opleiding over contacteren.

THOMAS  
MORE

VOLG ONS

👍 [fb.com/ThomasMoreBE](https://fb.com/ThomasMoreBE)

🐦 [@ThomasMoreBE](https://twitter.com/ThomasMoreBE)

📷 [instagram.com/ThomasMore.BE](https://instagram.com/ThomasMore.BE)

#wearemore

[www.thomasmore.be](http://www.thomasmore.be)