



go yellow



Y



go yellow

A row of five aluminum cans, likely soda, is shown with significant condensation droplets on their surfaces. The cans are arranged horizontally and are partially obscured by a dark, horizontal bar that runs across the middle of the frame. The background is dark and out of focus.

Our Challenge

Our Challenge

Keep Your Cool

- Omgaan met weerstand & agressie
- Herkennen van type agressie
- Gepast reageren en grenzen bewaken
- Zorg voor eigen veerkracht

A row of five condensation-covered aluminum cans sits on a dark shelf. The cans are covered in water droplets, suggesting they are cold. The background is dark and out of focus.

Our Challenge

Keep Your Cool

2 types agressie

- Frustratie: oprechte emotie, wil gehoord worden
- Instrumenteel: bewust gedrag, wil iets bereiken

A row of five aluminum cans, likely soda, is shown on a metal tray. The cans are covered in condensation droplets, suggesting they are cold. The background is dark and out of focus. The text "How do you train this?" is overlaid in white, centered across the middle of the image.

How do you
train this?

HOE GAAN WE TE WERK?

Keep Your Cool
REFRESH



WELKE CASE?



SELECTIE



VRAGENRONDE



SUGGESTIES



TAKEAWAY

A background image showing several aluminum cans, likely soda, covered in condensation droplets. The cans are arranged in a row, and the lighting highlights the texture of the water droplets on their metallic surfaces. The overall tone is dark and moody.

What about the
transfer of learning?



Y



go yellow

A person is walking a tightrope across a deep canyon, symbolizing the transition from learning to work.

Mind
the **gap.**

Van **leerplek** naar
werkplek

Leren.
= performance
op de werkvloer

< Go Back

Next Step →

× Cancel & Quit

Omgaan met frustratie-agressie

 Jeroen ⌚ 5 min

🎯 Setting the Scene

Je staat achter de balie in een Telenet-winkel.

Een klant komt de winkel binnen zichtbaar gefrustreerd. Hij zit al twee weken zonder wifi thuis en heeft in die periode meerdere keren telefonisch contact gehad met de klantendienst. Telkens kreeg hij te horen dat het probleem "binnen 24 uur opgelost zou zijn", maar dat is niet gebeurd.

De klant heeft thuis internet nodig om te kunnen werken en gebruikt nu een hotspot, waardoor zijn mobiele data snel opgebruikt raakt en de kosten oplopen. Daarnaast heeft hij veel tijd verloren aan telefoontjes en moest hij zijn verhaal telkens opnieuw uitleggen aan een andere medewerker. Hierdoor is het vertrouwen in de telefonische klantendienst volledig verdwenen en komt hij nu naar de shop in de hoop eindelijk gehoord en serieus genomen te worden.

Vanaf de eerste minuten merk je duidelijke frustratie, herhaling en cynisme. De spanning is voelbaar, maar de agressie is vooral emotioneel en gericht op de organisatie, niet persoonlijk op jou.

🎯 Practice Objectives

1 Luister actief en de-escaleer door erkenning te geven aan de frustraties.

2 Zorg dat de klant zich gehoord voelt vooraleer ie naar oplossingen gaat.