

Kop-Romp-Staart

De Kop-Romp-Staart structuur helpt je om gesprekken overzichtelijk en effectief te maken. Deze structuur is vooral handig bij gesprekken met studenten of medewerkers. Hieronder staat hoe je deze structuur toepast.

Kop: Open het gesprek. Geef aan wat je bespreekt en waarom. Zorg voor een positieve sfeer. Begin met een vriendelijke en open toon. Leg het doel van het gesprek uit.

Voorbeeld: *“Hoi Samira, fijn dat je er bent. Vandaag kijken we samen naar hoe je het de afgelopen weken hebt gedaan en wat je misschien nog kunt verbeteren. Dit helpt je om verder te groeien in je rol.”*

Romp: Bespreek de voortgang. Dit is het kernstuk van het gesprek. Focus op wat goed gaat en wat beter kan.

Voorbeeld: *“Je bent echt goed in het netjes houden van de schappen. Klanten waarderen dat de producten mooi gepresenteerd zijn”. “Ik merk dat het lastig voor je is om klanten te vragen of ze alles hebben kunnen vinden. Dat is belangrijk om hen een betere winkelervaring te geven.”*

Geef specifieke voorbeelden en gebruik de STARR-methode (Situatie, Taak, Actie, Resultaat, Reflectie) als basis.

Staart: Sluit positief af. Vat samen en maak duidelijke afspraken voor de volgende keer.

Voorbeeld: *“Samira, het is fijn om te zien hoe goed je je afdeling beheert. Probeer komende week bij elke klant één vraag te stellen, zoals ‘Heeft u alles kunnen vinden?’. Laten we over twee weken kijken hoe dat gaat.”*