**BPV-Portfolio BBL**

**Periode 1 M1 Klanten**

**Jaar 1 cohort 2017 – 2019**



|  |  |
| --- | --- |
| **Naam student** |  |
| **Naam BPV docent** |  |
| **Naam BPV bedrijf** |  |
| **Naam BPV begeleider** |  |

Inhoud

[Inleiding 3](#_Toc491692412)

[Planning 4](#_Toc491692413)

[Nul/tussen/eindmeting werknemersvaardigheden 5](#_Toc491692414)

[Praktijktoetsen 7](#_Toc491692415)

[Opbouw verslag 12](#_Toc491692416)

[Kennismaken met het BPV bedrijf 13](#_Toc491692417)

[Portfolio opdrachten 19](#_Toc491692418)

[Feedback BPV begeleider 22](#_Toc491692419)

[Evaluatie werknemer 23](#_Toc491692420)

[BPV Urenkaart BBL 2017 - 2018 24](#_Toc491692421)

# Inleiding

Welkom op de opleiding Dienstverlener Breed. In dit boekje tref je informatie die je nodig hebt tijdens je BPV in periode 1. In samenwerking met je BPV begeleider van je werk en je BPV begeleider vanuit school hopen we dat jij met deze informatie en de opdrachten een mooie prestatie gaat neerzetten.

In leerjaar 1 staan de volgende thema’s tijdens de BPV centraal:

Periode 1: Klanten

Periode 2: Voorraad, post en logistiek

Periode 3: Facilitair

Periode 4: Administratie

In dit BPV boekje tref je de volgende onderdelen aan:

* Nul/tussen/eindmeting werknemersvaardigheden
* Praktijktoetsen
* Algemene opdrachten m.b.t. het bedrijf
* Portfolio opdrachten vanuit het boek
* Feedback en evaluatieformulieren
* Eisen aan het verslag
* Urenkaart

We wensen je heel veel plezier en succes op je BPV bedrijf!

Team Dienstverlener Breed

# Beoordeling periode 1 M1 Klanten

**BBL BPV** **Periode 1 M1 Klanten**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Opbouw verslag | Inhoud | Punten |
| Algemeen | * Lettertype Arial * Lettergrootte 12 * Paginanummering rechts onderin | 1 |
| Voorpagina | * Titel: BPV periode 1 M1 Klanten * Afbeelding die erbij past * Links onderin Naam werknemer * Links onderin Naam BPV begeleider * Links onderin Naam BPV docent * Links onderin Cohort * Links onderin Datum inleveren | 1 |
| Inleiding | * Wat kan de lezer verwachten? * Je wenst de lezer veel plezier bij het lezen | 1 |
| Inhoudsopgave | Deze maak je m.b.v. de automatische inhoudsopgave in WORD | 1 |
| Het bedrijf | **Kennis maken met het BPV bedrijf**   * Hier schrijf je een samenvattend verhaal van de opdrachten die je hierover hebt gemaakt. | 3 |
| Bewijsstukken | **Plaats de volgende bewijsstukken in de onderstaande volgorde:**   * Ingevulde nul/tussen/eindmeting van de werknemersvaardigheden. * Uitwerkingen en bewijsstukken van de portfolio opdrachten * Beoordelingen en de bewijsstukken van de praktijktoetsen * Ingevulde en ondertekend feedbackformulier door BPV begeleider * Ingevulde en ondertekend evaluatieformulier door werknemer * Ingevulde en afgetekende urenkaart | 10 |
| Nawoord | Hier kijk je terug op de gelopen periode en geef je daarvan een omschrijving. Daarbij maak je gebruik van je evaluatie en de ontvangen feedback.. | 3 |
| **Totaal te behalen punten : 2 = Cijfer** | |  |
| ***Lever het geheel in de Elo*** | | |

# Planning

In het onderstaande schema is een mogelijke planning van de Nul/tussen/eindmeting en de Praktijktoetsen opgenomen.

* Natuurlijk kan hiervan worden afgeweken als de werkzaamheden op de werkvloer hierom vragen.
* Zorg er wel voor dat de metingen en toetsen zijn afgenomen voordat de periode 2 begint. Haal je dit niet dan ga je automatisch op voor de herkansing.
* Voordat de praktijktoets kan worden afgenomen moeten de bijbehorende portfolio opdrachten uit je boek door je BPV begeleider van het bedrijf zijn goedgekeurd. Het is ook mogelijk om de praktijktoetsen in plaats van afzonderlijk in één keer af te nemen. We adviseren je dan om de toets in week 8 af te laten nemen, zodat wanneer je de toetsen niet haalt nog de mogelijkheid hebt om de week erna te herkansen.

|  |  |
| --- | --- |
| **Week** | **Meting – Afnemen praktijktoets** |
| 2 | Invullen nulmeting werknemersvaardigheden |
| 3 | Afnemen praktijktoets: ‘Service gericht handelen’ |
| 4 |  |
| 5 | Afnemen praktijktoets: ‘Klanten observeren en informatiegeven’ |
| 6 | Invullen tussenmeting werknemersvaardigheden |
| 7 | Afnemen praktijktoets: ‘Inspelen op verwachtingen van de klant’ |
| 8 | Afnemen praktijktoets: ‘ Omgaan met klachten’ |
| 9 | Afnemen praktijktoets: ‘ Aannemen en verwerken van telefoongesprekken’ |
| 10 | Invullen eindmeting werknemersvaardigheden periode 1 |

# Nul/tussen/eindmeting werknemersvaardigheden

**Naam student**:……………………………………………………..

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Werknemersvaardigheden** | | **Nul-**meting | **Vrtg-** meting | **Eind-**meting |
| Geef de **beoordeling** in de meting aan met O / V / G | | **O / V / G** | **O / V / G** | **O / V / G** |
| Taalbegrip | * De werknemer de “ juiste taal” spreekt. * Hij verstaat en begrijpt de uitleg. * Wanneer er dingen nog niet duidelijk zijn, vraagt hij uitleg. * Kent het jargon. **I O P D E V I D E OV I D E O** |  |  |  |
| Persoonlijke verzorging | * Kleding, haardracht, voeding, voldoende slaap. * De werkomgeving van de werknemer mag geen aanstoot nemen aan de persoonlijke verzorging van de werknemer. |  |  |  |
| Omgevings-sensitiviteit | * Gevoel voor de onderlinge verhoudingen en gedragingen van de werkomgeving. * Bewust zijn van de eigen invloed op de werkomgeving. * Voelt zijn collega’s goed aan, toont begrip |  |  |  |
| Algehele houding | * Houding is een werknemer aangenaam gezelschap * voor de werkomgeving. * De werknemer heeft plezier in de werkzaamheden die worden uitgevoerd zonder anderen daarmee te hinderen. * En gaat niet ten koste van het werktempo. |  |  |  |
| Energieniveau | * De werknemer is energiek, zowel lichamelijk als geestelijk/emotioneel. |  |  |  |
| Doorzettings-vermogen | * De werknemer is gedurende een lange periode in hoge mate actief, als dit gevraagd wordt. * Werkt hard. * Wanneer de eigen taken af zijn, pakt hij werkzaamheden op die tot nu toe waren blijven liggen. |  |  |  |
| Flexibiliteit | * Is in staat om op een goede en snelle manier gaan met nieuwe werkomstandigheden. * Onderneemt zelf actie om aan te sluiten bij een nieuwe situatie. |  |  |  |
| Discipline | * Komt op tijd. * Houdt zich aan afspraken. * Voldoet aan de verwachtingen van de werkgever. * Ook bij tegenslag zorgt hij er voor dat het werk af is. |  |  |  |
| Omgaan met kritiek | * Kan kritiek ontvangen en gaat ermee aan de slag om zichzelf te verbeteren. |  |  |  |
| Omgaan met hiërarchie | * Weet zijn eigen plek in de organisatie. * Gaat correct om zowel een leidinggevende boven zich, als tijdens het leiding geven aan anderen. **O** |  |  |  |
| Afspraken nakomen | * Houdt zich aan afspraken. * De werkgever durft taken aan de werknemer af te geven. * De werkgever kan er op vertrouwen dat taken van de werknemer gedaan worden. |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Werknemersvaardigheden** | | **Nul-**meting | **Vrtg-** meting | **Eind-**meting |
| Geef de **beoordeling** in de meting aan met O / V / G | | **O / V / G** | **O / V / G** | **O / V / G** |
| Werktempo | De werknemer houdt een werktempo aan op basis  waarvan mag worden aangenomen dat het resultaat van het werk bij de kwaliteitseisen aansluit. |  |  |  |
| Nieuws-gierigheid | De werknemer is nieuwsgierig en ontdekt nieuwe taken.  Hij leert zodoende over de taken en procedures binnen het bedrijf.  Volgt evt. trainingen die wenslijk zijn voor zijn functioneren. |  |  |  |
| Zelfstandig-heid | De werknemer heeft vertrouwen in eigen kunnen.  Hij is in staat om ook binnen een samenwerking zelfstandig (deel)taken uit te voeren.  Heeft geen toezicht nodig bij de uitvoering van werkzaamheden  Brengt eigen standpunten naar voren.  Toont geen angst om te falen. |  |  |  |
| Samenwerken | De werknemer houdt het gezamenlijke doel en belang voor ogen. Kan (daardoor) goed samenwerken. |  |  |  |

# Praktijktoetsen

**Praktijktoets 1: servicegericht handelen**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Geef aan doormiddel van een X in welke fase de student zich bevindt.  *Toets is behaald wanneer alle onderdelen voldoende zijn of hoger.*  **Leerdoel/werkproces** | | Beginner | Voldoende | Gevorderd | Professioneel |
| 1 | Weet wie zijn klant is   * Interne en externe klanten * Servicegericht handelen * Kennismaken |  |  |  |  |
| 2 | Ontvangt en begroet de klant en staat hem te woord   * Maakt oogcontact * Zorgt voor een goede eerste indruk en presenteert zichzelf * Zorgt voor passende uiterlijke verzorging |  |  |  |  |
| 3 | Stelt zich zichtbaar op naar de klant en houdt de klant in de gaten om te bepalen of deze hulp nodig heeft   * Lichaamshouding * Verbaal-non verbaal * Kiest de juiste openingszin * Past passende omgangsvormen toe (bijv. even wachten als iemand in gesprek is) |  |  |  |  |
| 4 | Vraagt naar de wensen van de klant bij ontvangst   * Gepland en ongepland bezoek * Informatie geven en verwijzen * Luistert actief |  |  |  |  |
| 5 | Verstrekt informatie en verwijst naar persoon of plaats   * Geeft juiste antwoorden op de vragen die de klant stelt. * Laat de klant weten wat zijn vervolgacties zijn * Begeleidt de klant naar bestemming * Bericht de juiste persoon dat het bezoek gearriveerd is. |  |  |  |  |
| 6 | Biedt klanten koffie of thee aan   * Kiest juiste moment om het aan te bieden * Vraag naar suiker/melk enz. * Werkt zorgvuldig en nauwkeurig |  |  |  |  |
| 7 | Rondt het gesprek af en checkt tevredenheid van de klant   * Vraagt of er nog wensen zijn * Controleert of de klant alles goed heeft begrepen * Neemt op een nette manier afscheid |  |  |  |  |
| 8 | Schrijft bezoekers in/uit en/of meldt bezoekers aan en registreert gegevens   * Heeft hulpmiddelen georganiseerd * Kan tijden noteren * Houdt in de gaten wie als klant binnenkomt en vertrekt |  |  |  |  |

**Praktijktoets 2: Klanten observeren en informatiegeven**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Geef aan doormiddel van een X in welke fase de student zich bevindt.  *Toets is behaald wanneer alle onderdelen voldoende zijn of hoger.*  **Leerdoel/werkproces** | | Beginner | Voldoende | Gevorderd | Professioneel |
| 1 | Observeert klanten tijdens de uitvoering van de activiteiten, geeft wanneer nodig nadere uitleg en instructies   * Vraagt goed door als dat nodig is * Kan inschatten wanneer klant geassisteerd moet worden * Weet goede openingszinnen te bedenken * Geeft passende uitleg * Geeft bij de klant aan wat hij moet doen |  |  |  |  |
| 2 | Maakt een inschatting van het type klant   * Kan afwijken van procedures als dit nodig is bij het type klant * Past zijn handelingen aan op het type klant * Past ‘OEN’ (= Open, Eerlijk, Nieuwsgierig) toe. |  |  |  |  |
| 3 | Stelt zich zichtbaar op naar de klant en houdt de klant in de gaten om te bepalen of deze hulp nodig heeft, en of deze geen criminele activiteiten ontplooit.   * Stopt werkzaamheden wanneer dit nodig is door de acties van de klant. * Kan inschatten of klant kwade bedoelingen heeft. |  |  |  |  |
| 4 | Gaat na op welke wijze hij van dienst kan zijn.   * Kan inschatten wanneer hij actief moet zijn en wanneer niet. * Laat ‘OMA’ (= Oordeel, Mening, Advies) thuis |  |  |  |  |

**Praktijktoets 3: Inspelen op de verwachtingen van de klant**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Geef aan doormiddel van een X in welke fase de student zich bevindt.  *Toets is behaald wanneer alle onderdelen voldoende zijn of hoger.*  **Leerdoel/werkproces** | | Beginner | Voldoende | Gevorderd | Professioneel |
| 1 | Stelt zich zichtbaar op naar de klant en houdt in de gaten of deze hulp nodig heeft   * Kiest de juiste openingszin * Begrijpt wanneer hij beter kan zwijgen en de klant aan het woord kan laten. * Zorgt dat taalgebruik representatief is, geen straattaal, maar ABN |  |  |  |  |
| 2 | Stelt vragen   * Past LSD toe (= Luisteren, samenvatten en doorvragen) * Open en gesloten vragen * Suggestieve vraag en keuzevraag |  |  |  |  |
| 3 | Beantwoordt vragen en bevestig   * Geeft antwoord op de gestelde vraag * Geeft uitleg die begrijpelijk is voor de klant en die voldoet aan behoefte |  |  |  |  |
| 4 | Informeert de klant over de mogelijkheden van assortiment, hulpmiddelen en gebruik   * Laat zien dat hij productkennis heeft * Verwijst klant naar collega als hij het antwoord niet weet |  |  |  |  |
| 5 | Doet voorstellen die aan de wens en/of vraag van de klant voldoen   * Adviseert over alternatieven * Biedt de klant een keuzemogelijkheid * Doet beloftes die hij kan nakomen |  |  |  |  |

**Praktijktoets 4: Omgaan met klachten**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Geef aan doormiddel van een X in welke fase de student zich bevindt.  *Toets is behaald wanneer alle onderdelen voldoende zijn of hoger.*  **Leerdoel/werkproces** | | Beginner | Voldoende | Gevorderd | Professioneel |
| **1** | Neemt de (online) vraag/klacht in behandeling en registreert deze (mondeling of schriftelijk).   * Handelt klantvriendelijk * Heeft hulpmiddelen georganiseerd * Verwijst door bij klachten die hij niet kan oplossen |  |  |  |  |
| **2** | Verzamelt alle gegevens voor de vraag of klacht   * Past LSD toe en achterhaalt het ontstaan van de klacht * Neemt ANNA mee (= Altijd Navragen Nooit Aannemen) * Geeft een duidelijke omschrijving van de vraag of klacht voor derden. * Controleert of hij voldoende gegevens heeft om de vraag of klacht te kunnen behandelen. * Registreert standaard vragen/ vult klachtenformulier in |  |  |  |  |
| **3** | Informeert de gebruiker wat er met de vraag/klacht gaat gebeuren (mondeling of schriftelijk)   * Legt de klant uit welke stappen er gezet gaan worden om de vraag/ klacht te verwerken * Weet waar naartoe de klant moet worden doorverwezen * Verwijst door |  |  |  |  |
| **4** | Maakt afspraken met de klant en volgt de afspraken op   * Vult standaard vraag/klachtenformulier in, zodat leidinggevende hiermee verder kan * Koppelt bij afmelding aan de gebruiker terug op welke wijze de incidentmelding is of wordt afgehandeld |  |  |  |  |
| **5** | Controleert of aan de verwachting van de gebruiker wordt voldaan of dat een aanvullende actie noodzakelijk is   * Vraagt aan de klant of de vraag is beantwoord of dat de klacht verholpen is. * Controleert of de klant tevreden is * Informeert leidinggevende als dat nodig is |  |  |  |  |

**Praktijktoets 5: Aannemen en verwerken van telefoongesprekken**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Geef aan doormiddel van een X in welke fase de student zich bevindt.  *Toets is behaald wanneer alle onderdelen voldoende zijn of hoger.*  **Leerdoel/werkproces** | | Beginner | Voldoende | Gevorderd | Professioneel |
| 1 | Neemt telefoongesprekken aan in het Nederlands en in voorkomende gevallen in het Engels.   * Noemt naam van bedrijf en zichzelf * Heeft vriendelijke toon * Spreekt duidelijk |  |  |  |  |
| 2 | Beslist in split second of een vraag direct afgehandeld wordt of doorverbonden moet worden   * Legt uit dat de klant wordt door verbonden en naar wie * Verbindt vraag/bestelling door * Past de procedure binnen zijn bevoegdheden toe of overlegt met leidinggevende * Maakt de juiste keuze tussen klantvriendelijkheid en het belang van de organisatie. |  |  |  |  |
| 3 | Verzamelt alle gegevens voor de vraag/bestelling   * Stelt juiste trechtervragen * Controleert of hij voldoende gegevens heeft om de vraag/bestelling te kunnen behandelen. * Neemt met de klant de gegevens door * Gaat na bij welke bedrijfsprocedure de vraag past |  |  |  |  |
| 4 | Informeert de klant wat er met de vraag/bestelling gaat gebeuren (mondeling of schriftelijk)   * Maakt afspraken met de klant en volgt de afspraken op. * Controleert of aan de verwachting van de gebruiker wordt voldaan of dat een aanvullende actie noodzakelijk is * Samenvatten wat er gaat gebeuren of is afgesproken |  |  |  |  |
| 5 | Onderneemt actie na het telefoongesprek   * Je maakt telefoonnoties in standaard bedrijfsformulieren of FMIS. * Stuurt deze door naar de juiste persoon of gaat na bij welke bedrijfsprocedure de vraag past. * Verwerkt de vraag in overzichtelijke, duidelijke en inhoudelijk correcte (digitale) telefoonnotities/e-mails * Past regels van telefoongesprekken toe op chats en apps als dit aan de orde is op de werkplek |  |  |  |  |

# Opbouw verslag

|  |  |
| --- | --- |
| Algemeen | * Lettertype Arial * Lettergrootte 12 * Paginanummering rechts onderin |
| Voorpagina | * Titel: BPV periode 1 M1 Klanten * Afbeelding die erbij past * Links onderin Naam werknemer * Links onderin Naam BPV begeleider * Links onderin Naam BPV docent * Links onderin Cohort * Links onderin Datum inleveren |
| Inleiding | * Wat kan de lezer verwachten? * Je wenst de lezer veel plezier bij het lezen |
| Inhoudsopgave | Deze maak je m.b.v. de automatische inhoudsopgave in WORD |
| Het bedrijf | **Kennis maken met het BPV bedrijf**   * Hier schrijf je een samenvattend verhaal van de opdrachten die je hierover hebt gemaakt. |
| Bewijsstukken | **Plaats de volgende bewijsstukken in de onderstaande volgorde:**   * Ingevulde nul/tussen/eindmeting van de werknemersvaardigheden. * Uitwerkingen en bewijsstukken van de portfolio opdrachten * Beoordelingen en de bewijsstukken van de praktijktoetsen * Ingevulde en ondertekend feedbackformulier door BPV begeleider * Ingevulde en ondertekend evaluatieformulier door werknemer |
| Nawoord | Hier kijk je terug op de gelopen periode en geef je daarvan een omschrijving. Daarbij maak je gebruik van je evaluatie en de ontvangen feedback.. |
| ***Lever het geheel in de Elo*** | |

# Kennismaken met het BPV bedrijf

Hieronder staan een aantal vragen en opdrachten over jou en het bedrijf waar jij werkt. Geef bij elke vraag een duidelijke toelichting.

**Algemene gegevens:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Naam leerbedrijf** |  |
| **Adres** |  |
| **Telefoonnummer** |  |
| **Wie is je BPV-begeleider** |  |
| **Telefoonnummer BPV-begeleider** |  |
| **E-mailadres**  **BPV-bedrijf/BPV-begeleider** |  |
| **Wie is je BPV-docent** |  |
| **Telefoonnummer BPV-docent** |  |

**Afmelden**

|  |
| --- |
| Hoe moet jij je afmelden als je eventueel afwezig bent?  C:\Users\waj.vangemerden\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.IE5\FF74H7WI\gsm_groen.jpg  Heb je het telefoonnummer van het bedrijf in je telefoon staan? |

**Ervaringen**

Ben je nieuw in deze branche? Of heb je hier eerder stage gelopen of een baantje gehad?

………………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………………..

Welke ervaring heb je al gehad in deze branche? Noem het bedrijf en de werkzaamheden die je daar deed.

………………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………………..

**Verwachtingen**

Overleg met je BPV-begeleider welke verwachtingen hij/zij heeft van jou. Ten aanzien van je werk, maar ook ten aanzien van je praktijkopdrachten.

………………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………………..

Overleg met je BPV-begeleider welke verwachtingen jij hebt.

………………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………………..

**Nulmeting**

Overleg met je BPV-begeleider wanneer jullie de nulmeting gaan doen?

Print deze bladzijde uit en laat deze invullen door je BPV-begeleider.

Wanneer:

………………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………………..

**Kennismaken met het BPV-bedrijf**

***Maak de onderstaande vragen op je BPV-bedrijf en werk ze uit in een mooi verslag.***

Hoe lang bestaat het bedrijf al?

………………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………………..

Hoeveel vestigingen zijn er in de provincie Groningen?

………………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………………..

Hoeveel vestigingen zijn er in Nederland?

………………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………………..

Zijn er ook vestigingen buiten Nederland? Waar en hoeveel?

………………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………………..

Zoek op internet informatie over de geschiedenis van dit bedrijf. Geef dit weer in minimaal 5 en maximaal 8 zinnen.

………………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………………..

**Werken bij dit bedrijf**

Hoeveel mensen werken er bij dit bedrijf?

………………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………………..

Noem de functies die er zijn binnen dit bedrijf.

………………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………………..

Welke van deze functies vind jij het leukst en leg uit waarom?

………………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………………..

**De werkomgeving**

Zijn er verschillende afdelingen, zo ja welke afdelingen zijn er?

………………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………………..

Voeg een plattegrond van je werkomgeving toe.

***Zie voorbeeld:***



In welke ruimten werk/verblijf jij het meest?

………………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………………..

Beschrijf per ruimte welke werkzaamheden/handelingen jij hier verricht.

………………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………………..

Heeft het bedrijf een huisstijl? Zo ja, waar bestaat deze uit?

………………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………………..

Bedenk twee vragen, waarvan je het antwoord niet weet, over het bedrijf die je aan je BPV-begeleider kunt stellen.

………………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………………..

Stel deze vragen aan je BPV-begeleider en noteer hier het antwoord.

………………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………………..

# Portfolio opdrachten

Ter voorbereiding op de praktijktoetsen maak je eerst de portfolio opdrachten die horen bij de praktijktoets.

**Servicegericht handelen**

|  |  |
| --- | --- |
| Bekijk de leerdoelen in de praktijktoets.   * Welk leerdoel lijkt jou uitdagend? Waarom? * Waar zie je tegenop? Leg uit waarom je dat denkt. * Welke ervaringen heb je al met deze leerdoelen? * Maak een plan van aanpak samen met je BPV begeleider. | |
| 1 | Beschrijf wat jij doet aan servicegericht handelen op je werk. |
| 2 | * Welke instructies heb jij ontvangen over hoe je de klant moet ontvangen en begroeten? * Wat is je favoriete openingszin? Waarom is deze favoriet? |
| 3 | Voeg een foto toe waarop je laat zien dat je voldoet aan een passende uiterlijke verzorging voor het bedrijf. |
| 4 | Maak een filmpje van 2 minuten waaruit blijkt dat jij het visitekaartje bent van het BVP bedrijf. |
| 5 | Welke afspraken zijn er met je gemaakt over ‘doorverwijzen van een klant’? |
| 6 | * Hoe wordt op je werk koffie en thee gemaakt? * Maak er een foto van en voeg deze toe. * In welke situaties of op welke momenten krijgen klanten een kopje koffie of thee? |
| 7 | * Welke instructie heb jij ontvangen vanuit het BPV bedrijf voor het afscheid nemen van de klant? * Welke werkzaamheden worden er daarbij van je verwacht? |
| 8 | * Op welke momenten worden er gegevens geregistreerd van de klanten? * Leg uit waarom juist die gegevens nodig zijn. Welke hulpmiddelen heb je daarbij nodig? |

**Klanten observeren en informatie geven**

|  |  |
| --- | --- |
| Bekijk de leerdoelen in de praktijktoets.   * Welk leerdoel lijkt jou uitdagend? Waarom? * Waar zie je tegenop? Leg uit waarom je dat denkt. * Welke ervaringen heb je al met deze leerdoelen? * Maak een plan van aanpak samen met je BPV begeleider. | |
| 1 | * Leg uit waar jij allemaal op moet letten voordat je een klant aanspreekt. * Welk moment wordt door je BPV bedrijf als beste inspringmoment gezien? |
| 2 | * Observeer de klanten die in het bedrijf komen. Doe dit een half uur. * Kijk en luister goed, zo onopvallend mogelijk. * Schrijf op welke klanten er komen en welk type klant het is. Beschrijf ook waarom je dat vindt. * Beschrijf hoe de medewerker reageert op iedere klant. * Vul het observatieformulier in (Bijlage 1 van dit boekje) |
| 3 | * Welke ervaringen heb je met klanten die kwade bedoelingen hebben? * Welke procedures vanuit je BPV bedrijf moet je volgen bij dit type klant? |
| 4 | Voeg bewijsstukken toe waarin je laat zien dat je ‘OEN’ of ‘OMA’ toepast. |

**Inspelen op de verwachtingen van de klant**

|  |  |
| --- | --- |
| Bekijk de leerdoelen in de praktijktoets.   * Welk leerdoel lijkt jou uitdagend? Waarom? * Waar zie je tegenop? Leg uit waarom je dat denkt. * Welke ervaringen heb je al met deze leerdoelen? * Maak een plan van aanpak samen met je BPV begeleider. | |
| 1 | Maak een plattegrond van het BPV bedrijf en geef daarop aan op welke plekken het belangrijk is dat het personeel zich zichtbaar opstelt. |
| 2 | Bedenk hoe je op je werk LSD toepast. Bedenk zelf hoe je dat wilt laten zien. Lever de bewijsstukken daarvoor aan. Bespreek met je BPV begeleider welke bewijsstukken mogelijk zijn. |
| 3/4/5 | Kies een dienst of product van je werkplek.  Zoek voor het product of dienst het volgende uit:   * Wat is het, waarvoor dient het, waar is het van gemaakt, wat kost het? * Aan welke klantwensen voldoet het product? * Geef uitleg bij het product of dienst. * Geef advies bij het product of dienst. * Vertel welke keuzemogelijkheden of alternatieven het heeft. * Verwerk de informatie in een digitale folder.   Bekijk het stappenplan folder maken op <www.werkenmetAllround.nl> |

**Omgaan met klachten**

|  |  |
| --- | --- |
| Bekijk de leerdoelen in de praktijktoets.   * Welk leerdoel lijkt jou uitdagend? Waarom? * Waar zie je tegenop? Leg uit waarom je dat denkt. * Welke ervaringen heb je al met deze leerdoelen? * Maak een plan van aanpak samen met je BPV begeleider. | |
| Leerdoelen  1 t/m 5 | Beschrijf hoe jij op je werk om moet gaan met het aannemen en oplossen van klachten.  Beschrijf twee situaties. Vertel:   * Wat is er gebeurd? Schrijf dat precies op. * Wie spelen een rol in de klacht? * Waar is het gebeurd? * Hoe is het gebeurd? * Wanneer is het gebeurd? * Aan welke regels en procedures moest je je houden? * Moest je doorverwijzen? * Welke vervolg afspraken heb je gemaakt?   Lever bewijsstukken aan. Denk bijvoorbeeld aan een klachtenregistratieformulier. Bespreek met je BPV begeleider welke bewijsstukken mogelijk zijn. |

**Aannemen en verwerken van telefoongesprekken**

|  |  |
| --- | --- |
| Bekijk de leerdoelen in de praktijktoets.   * Welk leerdoel lijkt jou uitdagend? Waarom? * Waar zie je tegenop? Leg uit waarom je dat denkt. * Welke ervaringen heb je al met deze leerdoelen? * Maak een plan van aanpak samen met je BPV begeleider. | |
| Leerdoelen  1 t/m 5 | Beschrijf twee situaties. Beschrijf 1 situatie waarin je de klant direct zelf kon helpen en een situatie waarin je moest doorverwijzen.  Schrijf per situatie op hoe je hebt gehandeld ten aanzien van:   * Je toon waarop je sprak. * Wat wilde de klant? * Verliep de doorverbinding soepel? Wat is de procedure bij het doorverbinden? * Wat zei en deed je? * Was je duidelijk met je informatie? * Stelde je de juiste trechtervragen? * Welk effect had dat op de klant? * Welke notities heb je gemaakt?   Bespreek met je BPV begeleider welke bewijsstukken mogelijk zijn. |

# Feedback BPV begeleider

**Periode 1 M1 Klanten**

|  |
| --- |
| **Feedback** |
| Wat vond u dat er goed ging de afgelopen weken? |
| Waarin heeft de werknemer zich de afgelopen weken in ontwikkeld? |
| Welke knelpunten heeft u waargenomen? |
| Hoe zijn de knelpunten aangepakt door de werknemer?? |
| Welke leerpunten ziet u bij de werknemer voor de komende periode? |

Ik heb het verslag en de portfolio opdrachten gelezen en goedgekeurd.

Datum:

Handtekening BPV-begeleider:

# Evaluatie werknemer

**Periode 1 M1 Klanten**

|  |
| --- |
| **Evaluatie** |
| Wat vond je dat er goed ging in de afgelopen weken? |
| Waarin heb je je de afgelopen weken in ontwikkeld? |
| Welke knelpunten heb je waargenomen? |
| Hoe heb je de knelpunten aangepakt? |
| Welke leerpunten zie je voor je zelf in de komende BPV periode? |

Ik heb de uitwerkingen van mijn BPV opdrachten en portfolio aan mijn BPV begeleider laten zien.

Datum:

Handtekening werknemer:

# BPV Urenkaart BBL 2017 - 2018

Naam leerling: Klas:

BPV-bedrijf: Praktijkopleider:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| WK | Datum | Uren | Paraaf praktijkbegeleider leerbedrijf | WK | Datum | Uren | Paraaf praktijkbegeleider leerbedrijf |
| 36 | 4 sept t/m 10 sept |  |  | 11 | 12 mrt t/m 18 mrt |  |  |
| 37 | 11 sept t/m 17 sept. |  |  | 12 | 19 mrt t/m 25 mrt |  |  |
| 38 | 18 sept t/m 24 sept |  |  | 13 | 26 mrt t/m 1 apr |  |  |
| 39 | 25 sept t/m 1 okt |  |  | 14 | 2 apr t/m 8 apr |  |  |
| 40 | 2 okt t/m 8 okt |  |  | 15 | 9 apr t/m 15 apr |  |  |
| 41 | 9 okt t/m 15 okt |  |  | 16 | 16 apr t/m 22 apr |  |  |
| 42 | 16 okt t/m 22 okt Herfstvak. school |  |  | 17 | 23 apr t/m 29 apr |  |  |
| 43 | 23 okt t/m 29 okt |  |  | 18 | 30 apr t/m 6 mei  Meivak. school |  |  |
| 44 | 30 okt t/m 5 nov |  |  | 19 | 7 mei t/m 13 mei |  |  |
| 45 | 6 nov t/m 12 nov |  |  | 20 | 14 mei t/m 20 mei |  |  |
| 46 | 13 nov t/m 19 nov |  |  | 21 | 21 mei t/m 27 mei |  |  |
| 47 | 20 nov t/m 26 nov |  |  | 22 | 28 mei t/m 3 juni |  |  |
| 48 | 27 nov t/m 3 dec |  |  | 23 | 4 juni t/m 10 juni |  |  |
| 49 | 4 dec t/m 10 dec |  |  | 24 | 11 juni t/m 17 juni |  |  |
| 50 | 11 dec t/m 17 dec |  |  | 25 | 18 juni t/m 24 juni |  |  |
| 51 | 18 dec t/m 24 dec |  |  | 26 | 25 juni t/m 1 juli |  |  |
| 52 | 25 dec t/m 31dec  Kerstvak. school |  |  | 27 | 2 juli t/m 8 juli |  |  |
| 1 | 1 jan t/m 7 jan  Kerstvak. school |  |  | 28 | 9 juli t/m 15 juli |  |  |
| 2 | 8 jan t/m 14 jan |  |  | 29 | 16 juli t/m 22 juli  Zomervak. student |  |  |
| 3 | 15 jan t/m 21 jan |  |  | 30 | 23 juli t/m 29 juli  Zomervak. school |  |  |
| 4 | 22 jan t/m 28 jan |  |  | 31 | 30 juli t/m 5 aug  Zomervak. school |  |  |
| 5 | 29 jan t/m 4 feb |  |  | 32 | 6 aug t/m 12 aug  Zomervak. school |  |  |
| 6 | 5 feb t/m 11 feb |  |  | 33 | 13 aug t/m 19 aug  Zomervak. school |  |  |
| 7 | 12 feb t/m 18 feb |  |  | 34 | 20 aug t/m 26 aug  Zomervak. school |  |  |
| 8 | 19 feb t/m 25 feb |  |  | 35 | 27 aug t/m 3 sept  Zomervak. school |  |  |
| 9 | 26 feb t/m 4 mrt  Voorjaarsvak. school |  |  |  |  |  |  |
| 10 | 5 mrt t/m 11 mrt |  |  |  |  |  |  |