**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 |  |  |  |  |