**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 |  |  |  |  |