**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. |