**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. |