**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? |