**BPV-Portfolio BBL**

**Servicemedewerker breed**

**Periode 1 Klanten**

**cohort 2018**



|  |  |
| --- | --- |
| **Naam student** |  |
| **Naam BPV docent** |  |
| **Naam BPV bedrijf** |  |
| **Naam BPV begeleider** |  |

Inhoud

[Inleiding 3](#_Toc523174972)

[Beoordeling periode 1 Klanten 4](#_Toc523174973)

[Planning 5](#_Toc523174974)

[Werkwijzer metingen werknemersvaardigheden en werkprocessen 6](#_Toc523174975)

[Nul/tussen/eindmeting werknemersvaardigheden 7](#_Toc523174976)

[Werkprocessen 9](#_Toc523174977)

[Portfolio opdrachten 10](#_Toc523174978)

[Feedback BPV begeleider 13](#_Toc523174979)

[Evaluatie werknemer 14](#_Toc523174980)

[BPV Urenkaart BBL 2018 - 2019 15](#_Toc523174981)

[Bijlage 1 PAP formulier 16](#_Toc523174982)

[Bijlage 2 Observatieformulier portfolio opdracht 3 17](#_Toc523174983)

# Inleiding

Welkom op de opleiding Servicemedewerker Breed. In dit boekje tref je informatie die je nodig hebt tijdens je BPV in periode 1. In samenwerking met je BPV begeleider van je werk en je BPV begeleider vanuit school hopen we dat jij met deze informatie en de opdrachten een mooie prestatie gaat neerzetten.

In leerjaar 1 staan de volgende thema’s tijdens de BPV centraal:

**Periode 1: Klanten**

Periode 2: Administratie

Periode 3: Facilitair

Periode 4: Voorraad, post en logistiek

In dit BPV boekje tref je de volgende onderdelen aan:

* Beoordeling verslag
* Nulmeting werknemersvaardigheden
* Beoordeling werkprocessen
* Portfolio opdrachten
* Feedback en evaluatieformulieren
* Urenkaart
* PAP formulier

Mochten er na het lezen van de informatie nog vragen zijn dan kunt je contact opnemen met:

* BPV coördinator Raymond Kooi 0651719520 – [r.kooi@noorderpoort.nl](mailto:r.kooi@noorderpoort.nl)
* Studieloopbaanbegeleider Fion Friedrichs 0625681193- [fy.friedrichs@noorderpoort.nl](mailto:fy.friedrichs@noorderpoort.nl)

We wensen je heel veel plezier en succes op je BPV bedrijf!

Team Servicemedewerker Breed

# Beoordeling periode 1 Klanten

**BBL BPV**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Opbouw verslag | Inhoud | Punten |
| Algemeen | * Lettertype Arial * Lettergrootte 12 * Paginanummering | 1 |
| Voorpagina | * Titel: BPV periode 1 Klanten * Afbeelding die erbij past * Naam werknemer   Naam BPV begeleider   * Naam BPV docent * Cohort * Datum inleveren | 1 |
| Inleiding | * Wat kan de lezer verwachten? * Je wenst de lezer veel plezier bij het lezen | 1 |
| Inhoudsopgave | Deze maak je m.b.v. de automatische inhoudsopgave in WORD | 1 |
| Het bedrijf | **Kennis maken met het BPV bedrijf**   * Hier schrijf je een samenvattend verhaal van portfolio opdracht 1 die hebt gemaakt. | 2 |
| Bewijsstukken | **Plaats de volgende bewijsstukken in de onderstaande volgorde:**   * Ingevulde nulmeting van de werknemersvaardigheden. * Ingevulde beoordeling werkprocessen * Uitwerkingen en bewijsstukken van de portfolio opdrachten 2 t/m 4 * Ingevuld PAP formulier * Ingevulde en ondertekend feedbackformulier door BPV begeleider * Ingevulde en ondertekend evaluatieformulier door werknemer * Ingevulde en afgetekende urenkaart P1 | 14 |
| **Totaal te behalen punten : 2 = Cijfer** | |  |
| ***Lever het geheel in It’s Learning*** | | |

# Planning

In het onderstaande schema is een mogelijke planning voor periode 1.

Natuurlijk kan hiervan worden afgeweken als de werkzaamheden op de werkvloer hierom vragen.

* Zorg er wel voor dat de metingen en opdrachten zijn uitgevoerd voordat de periode 2 begint. Haal je dit niet dan ga je automatisch op voor de herkansing.

|  |  |
| --- | --- |
| **Week** | **Meting – Afnemen praktijktoets** |
| 1 | Invullen nulmeting werknemersvaardigheden  Doornemen van de werkprocessen voor de komende 10 weken |
| 2 | Invullen PAP formulier |
| 3 | Inleveren PAP formulier op school |
| 4 | Inleveren portfolio opdracht 1 ‘Mijn BPV bedrijf’  Inleveren portfolio opdracht 2 ‘Service gericht handelen’ |
| 5 |  |
| 6 | Inleveren portfolio opdracht 3: ‘Klanten observeren en informatiegeven’ |
| 7 |  |
| 8 | Portfolio opdracht 4: ‘ Aannemen en verwerken van telefoongesprekken’ |
| 9 | Evaluatie van de PAP, werknemersvaardigheden en werkprocessen a.d.h.v. feedbackformulieren door BPV begeleider en student |
| 10 | Inleveren portfolio en bijbehorende bewijsstukken |

# Werkwijzer metingen werknemersvaardigheden en werkprocessen

**Let op!**

* De werknemersvaardigheden worden slecht op 3 momenten gemeten, zie schema bij stap 2
* De werkprocessen worden in principe per periode afgesloten door het uitvoeren van de portfolio opdrachten. Tenzij de BPV begeleider van mening is dat de student zich nog verder hierin moet ontwikkelen.
* Wanneer de BPV begeleider vindt dat de student zich nog verder moet ontwikkelen in de werkprocessen kan dat worden aangegeven in de feedbackformulieren.

**Stap 1: Doorlezen van de ‘Werknemersvaardigheden’ en ‘Werkprocessen’**

BPV begeleider en student lezen de werknemersvaardigheden en werkprocessen door.

**Stap 2: Invullen nul/tussen/ eindmeting werknemersvaardigheden**

De nul/tussen/eindmeting moet op de volgende momenten worden ingevuld:

|  |  |
| --- | --- |
| **Week** | **Meting** |
| In week 36 - 3 september | Nulmeting |
| In week 5 - 28 januari | Tussenmeting |
| In week 26 - 24 juni | Eindmeting |

**Stap 3: Beschrijven van de ontwikkelpunten**

Na het invullen van de metingen van de werknemersvaardigheden en de werkprocessen bespreekt de student met zijn BPV begeleider op welke wijze hij zijn ontwikkelpunten ten aanzien van de werknemersvaardigheden en werkprocessen gaat aanpakken.

Maak een **P**ersoonlijk **A**ctie **P**lan (=PAP bijlage 2) samen met je BPV begeleider:

* Welk werknemersvaardigheid en werkproces lijkt jou uitdagend? Waarom?
* Waar zie je tegenop? Leg uit waarom je dat denkt.
* Welke ervaringen heb je al met deze werknemersvaardigheid en werkproces?
* Wat ga je ondernemen om de werknemersvaardigheid en werkproces te beheersen?
* Wie of wat heb je daarbij nodig?

**Stap 4: Feedbackformulieren**

Aan het einde van elke periode vullen zowel de BPV begeleider als de student de feedbackformulieren in.

Op deze formulieren geven zij aan hoe het staat met de voortgang/ontwikkeling in de werknemersvaardigheden en de werkprocessen van de student.

# Nul/tussen/eindmeting werknemersvaardigheden

**Naam student**:……………………………………………………..

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Werknemersvaardigheden** | | **Nul-**meting | **Vrtg-** meting | **Eind-**meting |
| Geef de **beoordeling** in de meting aan met O / V / G | | **O / V / G** | **O / V / G** | **O / V / G** |
| Persoonlijke verzorging | * Kleding, haardracht, voeding, voldoende slaap. * De werkomgeving van de werknemer mag geen aanstoot nemen aan de persoonlijke verzorging van de werknemer. |  |  |  |
| Algehele houding | * Houding is een werknemer aangenaam gezelschap * voor de werkomgeving. * De werknemer heeft plezier in de werkzaamheden die worden uitgevoerd zonder anderen daarmee te hinderen. * En gaat niet ten koste van het werktempo. |  |  |  |
| Afspraken nakomen | * Houdt zich aan afspraken. * De werkgever durft taken aan de werknemer af te geven. * De werkgever kan er op vertrouwen dat taken van de werknemer gedaan worden. |  |  |  |
| Samenwerken | * De werknemer houdt het gezamenlijke doel en belang voor ogen. Kan (daardoor) goed samenwerken. |  |  |  |
| Energieniveau | * De werknemer is energiek, zowel lichamelijk als geestelijk/emotioneel. |  |  |  |
| Doorzettings-vermogen | * De werknemer is gedurende een lange periode in hoge mate actief, als dit gevraagd wordt. * Werkt hard. * Wanneer de eigen taken af zijn, pakt hij werkzaamheden op die tot nu toe waren blijven liggen. |  |  |  |
| Discipline | * Komt op tijd. * Houdt zich aan afspraken. * Voldoet aan de verwachtingen van de werkgever. * Ook bij tegenslag zorgt hij er voor dat het werk af is. |  |  |  |
| Werktempo | De werknemer houdt een werktempo aan op basis   * waarvan mag worden aangenomen dat het resultaat van het werk bij de kwaliteitseisen aansluit. |  |  |  |
| Omgevings-sensitiviteit | * Gevoel voor de onderlinge verhoudingen en gedragingen van de werkomgeving. * Bewust zijn van de eigen invloed op de werkomgeving. * Voelt zijn collega’s goed aan, toont begrip |  |  |  |
| Taalbegrip | * De werknemer de “ juiste taal” spreekt. * Hij verstaat en begrijpt de uitleg. * Wanneer er dingen nog niet duidelijk zijn, vraagt hij uitleg. * Kent het vakjargon. **I O P D E V I D E OV I D E O** |  |  |  |
| Flexibiliteit | * Is in staat om op een goede en snelle manier gaan met nieuwe werkomstandigheden. * Onderneemt zelf actie om aan te sluiten bij een nieuwe situatie. |  |  |  |
| Nieuws-gierigheid | * De werknemer is nieuwsgierig en ontdekt nieuwe taken. * Hij leert zodoende over de taken en procedures binnen het bedrijf. * Volgt evt. trainingen die wenslijk zijn voor zijn functioneren. |  |  |  |
| Omgaan met kritiek | * Kan kritiek ontvangen en gaat ermee aan de slag om zichzelf te verbeteren. |  |  |  |
| Omgaan met hiërarchie | * Weet zijn eigen plek in de organisatie. * Gaat correct om zowel een leidinggevende boven zich, als tijdens het leiding geven aan anderen. **O** |  |  |  |
| Zelfstandig-heid | * De werknemer heeft vertrouwen in eigen kunnen. * Hij is in staat om ook binnen een samenwerking zelfstandig (deel)taken uit te voeren. * Heeft geen toezicht nodig bij de uitvoering van werkzaamheden * Brengt eigen standpunten naar voren. * Toont geen angst om te falen. |  |  |  |

# Werkprocessen

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Geef aan doormiddel van een X in welke fase de student zich bevindt.  **Werkproces: Servicegericht handelen**  *B1-K1 Is aanspreekpunt voor bezoekers*  *B1-K1-W1 Ontvangt bezoekers* | | Onvoldoende | Voldoende | Goed |
| 1 | Weet wie zijn klant is |  |  |  |
| 2 | Ontvangt en begroet de klant en staat hem te woord |  |  |  |
| 3 | Stelt zich zichtbaar op naar de klant en houdt de klant in de gaten om te bepalen of deze hulp nodig heeft |  |  |  |
| 4 | Vraagt naar de wensen van de klant bij ontvangst |  |  |  |
| 5 | Verstrekt informatie en verwijst naar persoon of plaats |  |  |  |
| 6 | Biedt klanten koffie of thee aan |  |  |  |
| 7 | Rondt het gesprek af en checkt tevredenheid van de klant |  |  |  |
| **Werkproces: Klanten observeren en informatiegeven**  *B1-K1 Is aanspreekpunt voor bezoekers*  *B1-K1-W1 Ontvangt bezoekers* | | Onvoldoende | Voldoende | Goed |
| 1 | Observeert klanten tijdens de uitvoering van de activiteiten, geeft wanneer nodig nadere uitleg en instructies |  |  |  |
| 2 | Maakt een inschatting van het type klant |  |  |  |
| 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. |  |  |  |
| 4 | Gaat na op welke wijze hij van dienst kan zijn. |  |  |  |
| **Werkproces: Aannemen en verwerken van telefoongesprekken**  *B1-K1 Is aanspreekpunt voor bezoekers*  *B1-K1-W1 Ontvangt bezoekers* | | Onvoldoende | Voldoende | Goed |
| 1 | Neemt telefoongesprekken aan in het Nederlands en in voorkomende gevallen in het Engels. |  |  |  |
| 2 | Beslist in split second of een vraag direct afgehandeld wordt of doorverbonden moet worden |  |  |  |
| 3 | Verzamelt alle gegevens voor de vraag van de klant |  |  |  |
| 4 | Informeert de klant wat er met de vraag gaat gebeuren (mondeling of schriftelijk) |  |  |  |
| 5 | Onderneemt actie na het telefoongesprek |  |  |  |

# Portfolio opdrachten

**Opdracht 1 ‘Mijn BPV bedrijf’**

**Inleveren in week 4 van periode 1**

Hieronder staan een aantal vragen en opdrachten over jou en het bedrijf waar jij werkt. Geef bij elke vraag een duidelijke toelichting en werk ze uit in een mooi verhaal. Voeg dit verhaal toe aan je portfolio onder de naam *‘Kennismaken met mijn BPV bedrijf’*

**Algemene gegevens:**

* Naam leerbedrijf
* Adres
* Telefoonnummer
* Wie is je BPV-begeleider
* Telefoonnummer BPV-begeleider
* E-mailadres
* BPV-bedrijf/BPV-begeleider

**Ervaringen**

Ben je nieuw in deze branche? Of heb je hier eerder stage gelopen of een baantje gehad?

**Verwachtingen**

1. Overleg met je BPV-begeleider welke verwachtingen hij/zij heeft van jou. Ten aanzien van je werk, maar ook ten aanzien van je praktijkopdrachten.
2. Overleg met je BPV-begeleider welke verwachtingen jij hebt.

**Het BPV-bedrijf**

1. Hoe lang bestaat het bedrijf al?
2. Hoeveel vestigingen zijn er in de provincie Groningen?
3. Hoeveel vestigingen zijn er in Nederland?
4. Zijn er ook vestigingen buiten Nederland? Waar en hoeveel?
5. Zoek op internet informatie over de geschiedenis van dit bedrijf. Geef dit weer in minimaal 5 en maximaal 8 zinnen.

**Werken bij dit bedrijf**

1. Hoeveel mensen werken er bij dit bedrijf?
2. Noem de functies die er zijn binnen dit bedrijf.
3. Welke van deze functies vind jij het leukst en leg uit waarom?

**De werkomgeving**

1. Zijn er verschillende afdelingen, zo ja welke afdelingen zijn er?
2. Voeg een plattegrond van je werkomgeving toe.
3. In welke ruimten werk/verblijf jij het meest?
4. Heeft het bedrijf een huisstijl? Zo ja, waar bestaat deze uit?

**Opdracht 2 ‘Servicegericht handelen’**

**Inleveren in week 4 van periode 1**

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | * Beschrijf wat jij doet aan servicegericht handelen op je werk. |
| 2 | * Beschrijf hoe jij een klant moet ontvangen en begroeten op je werk. * 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 | * Beschrijf welke afspraken er met je zijn gemaakt over ‘doorverwijzen van een klant’? |
| 5 | * In welke situaties of op welke momenten krijgen klanten een kopje koffie of thee aangeboden bij jullie in het bedrijf? * Beschrijf hoe jullie dat gaat. |
| 6 | * Beschrijf op welke wijze er binnen je BPV bedrijf afscheid wordt genomen van de klant? * Welke werkzaamheden worden er daarbij van je verwacht? |
| 7 | * Op welke momenten worden er gegevens geregistreerd van de klanten? * Leg uit waarom juist die gegevens nodig zijn. Welke hulpmiddelen heb je daarbij nodig? |

**Opdracht 3 ‘Klanten observeren en informatie geven’**

**Inleveren in week 6 van periode 1**

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | * Beschrijf waar jij allemaal op moet letten voordat je een klant aanspreekt. * Welk moment wordt door je BPV bedrijf als beste inspringmoment gezien? |
| 2 | Overleg met je BPV begeleider wanneer je deze opdracht het beste kunt uitvoeren.   * Observeer de klanten die in het bedrijf komen. Doe dit een half uur. * Kijk en luister goed, zo onopvallend mogelijk. * Beschrijf 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 2 van dit boekje) |
| 3 | * Beschrijf de ervaringen die je hebt met klanten die kwade bedoelingen hebben? * Welke procedures vanuit je BPV bedrijf moet je volgen bij dit type klant? |

**Opdracht 4 ‘Aannemen en verwerken van telefoongesprekken’**

**Inleveren in week 8 van periode 1**

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Overleg met je BPV begeleider of je een zakelijk telefoongesprek voor het bedrijf mag voeren op je BPV bedrijf.  Als dit **mag** beschrijf dan na het gesprek uitvoerig:   * Hoe dit gesprek is verlopen? * Wat was het doel van het telefoongesprek? * Wat ging volgens jou heel goed tijdens het gesprek? * Wat zou je een volgende keer anders doen? * Welke tips en tops heeft je BPV begeleider je gegeven?   Wanneer je **geen** zakelijk telefoongesprek mag voeren dan is de volgende opdracht een alternatief:   * Observeer een zakelijk telefoongesprek van een collega. * Beschrijf na afloop hoe jij dat gesprek hebt ervaren. * Wat was het doel van het gesprek * Wat ging volgens jou heel goed tijdens het gesprek? * Wat zou je collega een volgende keer anders kunnen doen? |
| 2 | Maak een telefoonnotitie van het door jou gevoerde gesprek of van het gesprek gevoerd door je collega. |

# Feedback BPV begeleider

**Periode 1 Klanten**

|  |
| --- |
| **Feedback** |
| Wat vond u dat er goed ging de afgelopen 9 weken? |
| Waarin heeft de werknemer zich de afgelopen 9 weken in ontwikkeld? |
| Welke knelpunten heeft u waargenomen in de afgelopen 9 weken? |
| Hoe zijn de knelpunten aangepakt door de werknemer? |
| Welke leerpunten ziet u bij de werknemer voor de komende periode? |

Ik heb het verslag en de portfolio opdrachten gelezen en goedgekeurd.

Datum:

Handtekening BPV-begeleider:

# Evaluatie werknemer

**Periode 1 Klanten**

|  |
| --- |
| **Evaluatie** |
| Wat vond je dat er goed ging in de afgelopen 9 weken? |
| Waarin heb je je de afgelopen 9 weken in ontwikkeld? |
| Welke knelpunten heb je waargenomen? |
| Hoe heb je de knelpunten aangepakt? |
| Welke leerpunten zie je voor je zelf in de komende BPV periode? |

Ik heb de uitwerkingen van mijn BPV opdrachten en portfolio aan mijn BPV begeleider laten zien.

Datum:

Handtekening werknemer:

# BPV Urenkaart BBL 2018 - 2019

Naam leerling: Klas:

BPV-bedrijf: Praktijkopleider:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| WK | Datum | Uren | Paraaf praktijkbegeleider leerbedrijf | WK | Datum | Uren | Paraaf praktijkbegeleider leerbedrijf |
| 36 | 3 sept t/m 9 sept |  |  | 11 | 11 mrt t/m 17 mrt |  |  |
| 37 | 10 sept t/m 16 sept |  |  | 12 | 18 mrt t/m 24 mrt |  |  |
| 38 | 17 sept t/m 23 sept |  |  | 13 | 25 mrt t/m 31 mrt |  |  |
| 39 | 24 sept t/m 30 sept |  |  | 14 | 1 apr t/m 7 apr |  |  |
| 40 | 1 okt t/m 7 okt |  |  | 15 | 8 apr t/m 14 apr |  |  |
| 41 | 8 okt t/m 14 okt |  |  | 16 | 15 apr t/m 21 apr |  |  |
| 42 | 15 okt t/m 21 okt |  |  | 17 | 22 apr t/m 28 apr |  |  |
| 43 | 22 okt t/m 29 okt  Herfstvak. school |  |  | 18 | 29 apr t/m 5 mei  Meivak. school |  |  |
| 44 | 29 okt t/m 4 nov |  |  | 19 | 6 mei t/m 12 mei |  |  |
| 45 | 5 nov t/m 11 nov |  |  | 20 | 13 mei t/m 19 mei |  |  |
| 46 | 12 nov t/m 18 nov |  |  | 21 | 20 mei t/m 26 mei |  |  |
| 47 | 19 nov t/m 25 nov |  |  | 22 | 27 mei t/m 2 juni |  |  |
| 48 | 26 nov t/m 2 dec |  |  | 23 | 3 juni t/m 9 juni |  |  |
| 49 | 3 dec t/m 9 dec |  |  | 24 | 10 juni t/m 16 juni |  |  |
| 50 | 10 dec t/m 16 dec |  |  | 25 | 17 juni t/m 23 juni |  |  |
| 51 | 17 dec t/m 23 dec |  |  | 26 | 24 juni t/m 30 juni |  |  |
| 52 | 24 dec t/m 30dec  Kerstvak. school |  |  | 27 | 1 juli t/m 7 juli |  |  |
| 1 | 31 jan t/m 6 jan  Kerstvak. school |  |  | 28 | 8 juli t/m 14 juli |  |  |
| 2 | 7 jan t/m 13 jan |  |  | 29 | 15 juli t/m 21 juli  Zomervak. student |  |  |
| 3 | 14 jan t/m 20 jan |  |  | 30 | 22 juli t/m 28 juli  Zomervak. school |  |  |
| 4 | 21 jan t/m 27 jan |  |  | 31 | 29 juli t/m 4 aug  Zomervak. school |  |  |
| 5 | 28 jan t/m 3 feb |  |  | 32 | 5 aug t/m 11 aug  Zomervak. school |  |  |
| 6 | 4 feb t/m 10 feb |  |  | 33 | 12 aug t/m 18 aug  Zomervak. school |  |  |
| 7 | 11 feb t/m 17 feb |  |  | 34 | 19 aug t/m 25 aug  Zomervak. school |  |  |
| 8 | 18 feb t/m 24 feb  Voorjaarsvak. school |  |  | 35 | 26 aug t/m 2 sept  Zomervak. school |  |  |
| 9 | 25 feb t/m 3 mrt |  |  |  |  |  |  |
| 10 | 4 mrt t/m 10 mrt |  |  |  |  |  |  |

# Bijlage 1 PAP formulier

**PAP formulier - Hoe pak ik het aan? ( ‘smart’ formuleren)**

Naam student:

Datum:

Wat wil je bereiken? Wat is je doel?

|  |
| --- |
|  |

Wat ga ik daarvoor doen? Hoe ga ik dit aanpakken?

|  |
| --- |
|  |

Wanneer ben ik tevreden en hoe meet ik dit? Hoe ziet mijn gewenste resultaat er uit?

|  |
| --- |
|  |

Wat is mijn planning? Wanneer begin ik en wanneer eindig ik?

|  |
| --- |
|  |

Wat of wie heb ik nodig om mijn doel te behalen? Welke hulpmiddelen/faciliteiten?

|  |
| --- |
|  |

# Bijlage 2 Observatieformulier portfolio opdracht 3

**Observatieformulier opdracht 3 ‘Klanten observeren en informatie geven’**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Observatieformulier** | | | | | |
| Type klant:  Turf het aantal type klanten | Haastig | Stil, Twijfelend | Blij, Praatgraag | Zakelijk, zelfverzekerd | Boos, agressief |
| Past de medewerker zijn handelen aan het type klant? | Ja/nee/soms  Toelichting | | | | |
| Wijkt de medewerker van de procedure af als het nodig is en houdt hij zich wel aan de voorschriften? | Ja/nee/soms  Toelichting | | | | |
| Wat zou jij van deze medewerker overnemen? |  | | | | |
| Wat zou jij anders doen? |  | | | | |