**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? |