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

**Inleveren in week 5 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? |