# 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: Inspelen op de verwachtingen van de klant**  *B1-K1 Is aanspreekpunt voor bezoekers*  *B1-K1-W1 Ontvangt bezoekers*  *B1-K2-W1 Assisteert bij uitvoering activiteiten* | | Onvoldoende | Voldoende | Goed |
| 1 | Je stelt je zichtbaar op naar de klant en houdt in de gaten of deze hulp nodig heeft. |  |  |  |
| 2 | Je stelt vragen. |  |  |  |
| 3 | Je beantwoord vragen. |  |  |  |
| 4 | Je informeert de klant over alternatieve keuzes. |  |  |  |
| 5 | Je doet voorstellen die aan de wens en/of vraag van de klant voldoen. |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Geef aan doormiddel van een X in welke fase de student zich bevindt.  **Werkproces: Omgaan met klachten**  *B1-K1 Is aanspreekpunt voor bezoekers*  *B1-K1-W1 Ontvangt bezoekers*  *B1-K2-W5 In behandeling nemen en registreren van incidenten* | | Onvoldoende | Voldoende | | Goed |
| 1 | Je neemt de (online) vraag/klacht in behandeling en registreert deze (mondeling of schriftelijk). |  |  | |  |
| 2 | Je verzamelt alle gegevens voor de vraag of de klacht. |  |  | |  |
| 3 | Je informeert de gebruiker wat er met de klacht gaat gebeuren (mondeling of schriftelijk). |  |  | |  |
| 4 | Je maakt afspraken met de klant en volgt de afspraken op. |  |  | |  |
| 5 | Je controleert of aan de verwachtingen van de gebruiker wordt voldaan of dat een aanvullende actie noodzakelijk is. |  |  | |  |
| 6 | Je neemt de (online) vraag/ klacht in behandeling en registreert deze (mondeling/schriftelijk) |  |  | |  |
| **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 |  | |  |  |