

3.4 Signaleert en handelt klachten af (niveau 2)

Werkprocessen

3.4 Signaleert en handelt klachten af

Doel

De deelnemer heeft inzicht in de klachtenprocedure en handelt ernaar. Hij treedt de klant met een klacht met een correcte houding en gedrag tegemoet. Hij heeft getracht de klacht naar tevredenheid van de klanten en de onderneming op te lossen.

De opdracht

Vorbereiding

Je gaat voor je bpv-bedrijf na of er een procedure is voor klachtenafhandeling. In een klachtenprocedure moet onder andere staan: wie behandelt de klacht, wanneer vergoed je wel en wanneer niet, krijgt de klant geld terug of een tegoedbon, wat te doen om klachten te voorkomen. Je bespreekt de klachtenprocedure met je begeleider.

Als er geen klachtenprocedure is op je bpv-bedrijf, kun je hiervoor ook gebruik maken van klachtenprocedures van enkele grote bedrijven die je kent.

De uitvoering

Je staat een klant met een klacht te woord volgens de klachtenprocedure van je bpv-bedrijf. Dit gebeurt in een rollenspel op school. Er wordt gelet op je houding en je gedrag. Stel vragen om voor jezelf duidelijk te krijgen waar de klacht precies over gaat, luister naar de klant en vat samen wat je gehoord hebt. Handel de klacht af volgens de klachtenprocedure van jouw bpv-bedrijf.

Afronding

Bespreek de manier waarop je de klacht hebt afgehandeld met je bpv-begeleider en registreer de klacht in het klachtenregistratiesysteem.

Toetstechnische eisen

1 Eisen aan de uitvoering

De opdracht kan gedeeltelijk op het BPV bedrijf en gedeeltelijk als schoolopdracht uitgevoerd worden.

In beide gevallen geldt dat je de opdracht individueel kunnen uitvoert. Dus niet in groepjes werken aan dezelfde opdracht.

De exacte invulling van de opdracht is afhankelijk van de situatie ter plekke. De begeleider geeft daarom een toelichting bij de opdracht aan de deelnemer.

2 Duur van de opdracht

Minimaal 1 werkdag (inclusief voorbereiding)

3 Informatie voor de deelnemer

Je wordt beoordeeld door 1 beoordelaar.

Voorafgaand aan de opdracht krijg je in ieder geval volgende informatie:

- Deze opdracht met het beoordelingsformulier
- Concrete informatie over de plaats van de opdracht
- Het moment dat de opdracht plaatsvindt
- De datum waarop de opdracht afgerond moet zijn
- De naam van de beoordelaar

4 Informatie voor de beoordelaar

Voorafgaand aan de opdracht krijgt de beoordelaar in ieder geval volgende informatie:

- Deze opdracht met het beoordelingsformulier
- De naam van de deelnemer
- Concrete informatie over de plaats van de opdracht
- De datum waarop de opdracht beoordeeld moet worden
- De wijze waarop beoordeeld moet worden
- De wijze waarop het ingevulde beoordelingsformulier en/of ander bewijsmateriaal ingediend moet worden.

Beoordelingsformulier

Deelnemer	
naam	
geboortedatum	te:
opleiding	
Examenlocatie	
naam bedrijf/locatie	
adres	
postcode + plaats	
Opdracht aanvullend bewijsmateriaal	
bij examenstandaard	420-1
naam van de opdracht	3.4 Signaleert en handelt klachten af (niveau 2)

3.4 Signaleert en handelt klachten af

Resultaat:

De klacht is volgens procedures afgehandeld. Er is getracht de klacht naar tevredenheid van de klanten en de onderneming op te lossen.

Prestatie-indicatoren	Oordeel indicator	
	voldoende	onvoldoende
° Hij roept tijdig hulp in van collega's, maakt melding van klachten en zorgt bij het overdragen van klachten dat collega's goed geïnformeerd zijn, zodat de klacht zo effectief mogelijk afgehandeld kan worden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
° Hij neemt klachten van klanten serieus en onderneemt actie volgens de klachtenprocedure, zodat de klacht naar tevredenheid van de klant opgelost wordt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
° Hij hanteert nauwkeurig de voorgeschreven klachtenprocedures voor een eenduidige afhandeling van klachten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Cesuur: alle indicatoren wegen even zwaar; 2 van de 3 moeten voldoende zijn.

Oordeel werkproces

- ☐ **voldoende**
☐ **onvoldoende**

Toelichting examiner (verplicht als werkproces onvoldoende is):

Het oordeel over dit werkproces wordt ingebracht in de proeve van bekwaamheid en daar overgenomen in het beoordelingsformulier met verwijzing naar dit aanvullend bewijsmateriaal.