**Beoordelingsformulier Klachtafhandeling Beroepsproeve “Vakbekwaam medewerker dierverzorging”**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Onderdeel** | **Slecht(1)** | **Matig(2)** | **Voldoende(3)** | **Goed (4)** | **Uitstekend(5)** |
| *Begroeting* |  |  |  |  |  |
| **Fase 1: het aannemen van de klacht ( Luisteren)** |
| *Reactie op de emoties van de klant* |  |  |  |  |  |
| *Behouden van kalmte* |  |  |  |  |  |
| *Geduldig en aandachtig luisteren en hummen* |  |  |  |  |  |
| **Fase 2: de behandeling van de klacht (Erkennen)** |
| *Verontschuldigingen aanbieden* |  |  |  |  |  |
| *Begrip tonen* |  |  |  |  |  |
| *Zorgen voor een prettige sfeer* |  |  |  |  |  |
| **Fase 3: het afhandelen van de klacht (Samenvatten en oplossen)** |
| *De klacht samenvatten* |  |  |  |  |  |
| *Noteren wat de klant zegt* |  |  |  |  |  |
| *Onderzoeken oorzaak achterhalen van de klacht* |  |  |  |  |  |
| *Meedenken met de klant over een oplossing* |  |  |  |  |  |
| *Oplossing bieden* |  |  |  |  |  |
| **Fase 4: Afsluiting (controleren)** |
| *Tevredenheid controleren van de klant* |  |  |  |  |  |
| *Afrekenen of afsluitend advies mee geven (gesprek afronden)* |  |  |  |  |  |
| Opmerkingen: |

Er zijn 14 beoordelingscriteria. Gemiddeld moet deze opdracht voldoende zijn. Om deze opdracht te halen zijn minimaal 42 punten noodzakelijk.

**Kinderboerderij “De Stadsweide”**

Kinderboerderij “De stadsweide” is gelegen aan de rand van een woonwijk, waar de stad opgaat in akkers en weiden. De kinderboerderij heeft een oppervlakte van ongeveer 3 hectare. Er leven grote dieren zoals koeien, varkens, ezels, schapen en geiten. Er zijn ook veel verschillende kleinere huisdieren aanwezig zoals konijnen, hamsters en cavia’s. De volières zitten vol met kleurrijke en vrolijk fluitende vogels.

In sommige vijvers zwemmen watervogels en in en om het terrein lopen hoenders. Na het wandelpad langs alle dieren kan er lekker gespeeld worden in de speeltuin op het terrein en is er de mogelijk wat te drinken of een ijsje te kopen.

De kinderboerderij krijgt zo’n 95.000 bezoekers per jaar. Hierbij zijn educatie en vermaak van kinderen tot 12 jaar de hoofddoelstelling. De boerderij voldoet aan alle regels voor veiligheid, dierverzorging en milieu, dit is door een onafhankelijk kwalificeerde controleur vastgesteld en is de boerderij in het bezit van het SKBN certificaat.

**Scenario “Kinderboerderij De Stadsweide”**

Jij bent werkzaam op deze kinderboerderij. Er komt een buurtbewoonster op de kinderboerderij die aangeeft al eens eerder beklag heeft gedaan dat er telkens kippen van de kinderboerderij in haar tuin lopen. De kippen zijn aan het scharrelen, woelen door haar tuin, waardoor en planten worden vernietigd en de kippen poepen ook veel in haar tuin. Er zou haar beloofd zijn door de beheerder van de kinderboerderij dat hier iets aan gedaan zou worden. Jij bent hier echter niet van op de hoogte en de beheerder is vandaag niet aanwezig. De vrouw is nu behoorlijk boos en klaagt nogmaals dat de loslopende kippen van de kinderboerderij haar tuin bevuilen. Sta deze vrouw zou goed mogelijk te woord volgens de richtlijnen voor “klachtafhandeling”

**Dierenspeciaalzaak “PetCompanions”**

Dierenwinkel **PetCompanions** is een excellente huisdierenspecialist met veel deskundigheid en passie als het gaat om huisdierenbezit. Alle medewerkers zijn in het bezit van minimaal 2 of meerdere CE ’s (Besluit houders van dieren). Zo is er dus voor alle dierenafdelingen in onze winkel: Honden en katten, vissen, herpeten, vogels en overige kleine zoogdieren, altijd iemand aanwezig met de juiste kennis en expertise. Doordat het personeel doorlopend ook cursussen en training volgen, worden alle ontwikkelingen en vernieuwingen uit de huisdierenbranche meegenomen in het geven van het beste advies op maat. Naast een gedegen advies en praktische hulp voor de beste verzorging van uw huisdier, verkoopt onze winkel enkel producten van zeer hoge kwaliteit voor de laagste prijs. In onze Dierenspeciaalzaak staat klantvriendelijkheid voorop!

**Scenario 1 Dierenspeciaalzaak “PetCompanions”**

Je bent net begonnen aan je nieuwe baan bij deze dierenspeciaalzaak. Er komt een man in de winkel bij de kassa waar jij toevallig staat om het schap daarachter te vullen met nieuwe voorraad producten. Hij spreekt jou aan en verteld dat hij 4 dagen geleden een zak hondenvoer heeft gekocht in jullie dierenwinkel. Deze meneer verteld ook dat hij altijd een 12 kilo zak hondenvoer koopt en hier een maand mee vooruit kan. Toen de man thuiskwam heeft hij de zak opengemaakt maar komt er op de derde dag achter dat het voer nog maar 1 week houdbaar is. De man heeft zowel de zak voer mee en ook de aankoop bon van de zak voer. Volgens de bon is het product inderdaad 4 dagen geleden gekocht.

In eerste instantie vraag jij de eigenaar wat hiermee te doen? Je werkt er immers nog maar net. De eigenaar van de winkel is soms wat eigenaardig, loopt mee naar de kassa en de klant en zegt onverwachts tegen jou: Dit is een mooie test. Los deze klacht maar eens op. naar eigen inzicht! Dan geef ik na die tijd wel aan wat ik ervan vind en of ik het ermee eens ben. Los deze klacht zo goed mogelijk op volgens de richtlijnen voor “klachtafhandeling”.

**Scenario 2 Dierenspeciaalzaak “PetCompanions”**

Je bent net begonnen aan je nieuwe baan bij deze dierenspeciaalzaak. Er komt een nogal warrige vrouw in de winkel en doet een soort van klacht. Drie weken geleden heeft deze mevrouw een sluierstaart goudvis gekocht in onze dierenwinkel en deze is nu al dood gegaan. Volgens haar zwom de vis vanaf het begin al raar en ze vraagt om een nieuwe goudvis. Het beleid rondom levende have vanuit de winkel is vrij helder. Zo gauw iemand de deur uitgaat met een levend dier, ligt de verantwoordelijkheid voor het welzijn en de gezondheid bij de koper. Het is ook verkoopbeleid van de winkel dat dit aangegeven wordt bij de klanten. Er hangen zelf bordjes bij de dierenafdeling waarop dit staat vermeld. Daarnaast wordt er bij de verkoop van levende have altijd de gezondheidstoestand en welzijn van dieren besproken met de klant. Hierdoor is er nog een soort check tussen onze winkel en de klant en worden dieren enkel is uiterste topconditie verkocht. Los deze klacht/situatie zo goed mogelijk op volgens de richtlijnen voor “klachtafhandeling”.

**Honden en kattenpension “Vrolijke viervoeters”**

Met veel enthousiasme en passie voor de meest voorkomende huisdieren van Nederland, zorgen wij al 20 jaar voor uw honden en katten tijdens uw afwezigheid.

Vakantie, langdurig verblijf en ook dagopvang zijn mogelijke vormen van verblijf van uw honden of katten binnen ons bedrijf. Daarnaast verzorgen wij een uitlaatservice en verzorging aan huis voor uw hond of kat als deze niet graag in een andere omgeving verblijft. Het onderbrengen van uw huisdier is een vertrouwenskwestie en daarom begrijpen wij dat u hierover vragen heeft en onze medewerkers vooraf kennis wilt maken. Hiervoor bent u te allen tijde welkom op ons bedrijf om te kijkje bij onze faciliteiten en het gesprek aan te gaan over uw wensen voor de beste verzorging van uw huisdier.

**Scenario 1 Honden en kattenpension “Vrolijke viervoeters”**

Je ben werkzaam bij dit bedrijf als Vakbekwaam medewerker dierverzorging. Een belangrijke taak is onder andere het helpen van klanten. Mevr. Jansen is als jaren klant van het bedrijf. Tijdens alle vakanties en weekendjes weg, die zij en haar man ondernemen hebben ze hun geliefde Mopshond ondergebracht bij Honden en kattenpension “Vrolijk viervoeters”. Nu is de hond van Mr. en Mevr. Jansen in maart van dit jaar overleden. Hierover heeft Mevr. Jansen nog contact opgenomen om dit te melden en zich te laten verwijderen uit het klantenbestand. Het echtpaar Jansen is al op leeftijd en hebben gesloten geen hond meer op te nemen in huis. Nu is het gebruikelijk dat het honden en kattenpension, elk jaar een leuke kaart verstuurd naar alle klanten met een uitnodiging voor de zomervakantie. Dit is een vorm van marketing en klantenbinding. Mevr. Jansen doet haar klacht dat ze ondanks dat ze heeft telefonisch heeft aangegeven dat haar hond is overleden, alsnog deze kaart heeft ontvangen in haar brievenbus. Ze is hiervan nogal emotioneel geworden en begint zelf een beetje te huilen. Sta mevr. Jansen zo goed en keurig mogelijk te woord volgens de richtlijnen voor klachtafhandeling.