**Opdracht 1: Beoordeel de medewerker**

Tuincentrum Groenhof vindt het belangrijk dat medewerkers hun eigen werkzaamheden en die van collega’s kunnen beoordelen. Om medewerkers daarin te trainen gebruikt tuincentrum Groenhof filmfragmenten van een opleidingscentrum. In het filmfragment zie je een medewerker van een servicebalie een telefoongesprek voeren. Jij gaat deze medewerker beoordelen.

**Wat heb je nodig:**

* Het bestand vb\_filmfragment\_EO\_bb
* Het bestand vb\_instructie\_telefoongesprek\_bb.docx
* Koptelefoon

**Uitvoering:**

1. Bekijk het filmfragment.
2. Tijdens het kijken mag je aantekeningen maken.
3. Beantwoord na het kijken de vragen.
4. Gebruik bij het beoordelen de Instructie voor het voeren van een telefoongesprek. Zie vb\_instructie\_telefoongesprek\_bb.docx
5. Geef steeds een uitleg bij je antwoord en gebruik daarbij een voorbeeld uit het filmfragment.

**Vraag 1:** De medewerker wil vaststellen welke werkzaamheden de beller zou kunnen doen. Stelt de medewerker hiervoor de juiste vraag?

ja / nee uitleg:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Vraag 2:** De medewerker weet een vraag van de beller niet te beantwoorden. Reageert de medewerker hierbij op een juiste manier?

ja / nee uitleg:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Opdrachten gaan verder op de volgende pagina**

**Vraag 3**: De beller kan niet alle informatie onthouden. Reageert de medewerker hierbij op een juiste manier?

ja / nee uitleg:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Vraag 4**: Heeft de medewerker het gesprek op de juiste manier afgerond?

ja / nee uitleg:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Klaar:**

Lever de vragen in bij de docent. Dan kun je verder gaan met opdracht 2.