**Vragen sociale hygiëne Hoofdstuk 4**

1. Welke afwegingen moeten gemaakt worden bij de gespreksmodellen ‘Openlijke en Verborgen regelovertreding’?

|  |
| --- |
|  |

1. Wat is het doel van ‘inzicht tonen’ bij het gespreksmodel ‘Nee verkopen’?

|  |
| --- |
|  |

3. Leg uit wat het verschil is tussen een openlijke en een verborgen regelovertreding.

|  |
| --- |
|  |

4. Geef aan welk tegenwerkend gedrag je van een gast kunt verwachten als je hem confronteert met een verborgen regelovertreding en leg uit waarom

|  |
| --- |
|  |

5. Welk onderscheid moet je kunnen maken om goed om te gaan met klachten?

|  |
| --- |
|  |