|  |
| --- |
| **Observatiecriteria: voeren telefoongesprek**  |
| De student heeft het gesprek voorbereid |
| De student stelt zichzelf voor |
| De student opent het gesprek en stelt zich voor |
| De student noemt het doel van het telefoongesprek |
| De student is actief in het verzamelen van de benodigde informatie |
| De student gebruikt correct de Nederlandse taal |
| De student spreekt duidelijk |
| De student is vriendelijk en beleefd |
| De student speelt in op onverwachte situaties tijdens het gesprek |
| De student sluit op correcte wijze het gesprek af |
| Toelichting:Kennis van Kerntaak (competenties)Gebruik protocol!Meeschrijven tijdens het oefenen van casussen! |