|  |  |
| --- | --- |
| BPV Opdracht | De tevreden klant |
| 1. Opdracht:   Bloemwerk in vaas, pot of schaal | |

**plan**

|  |  |
| --- | --- |
| **resultaat** | Winkelbloemwerk in vaas, pot of schaal. Het bloemwerk is verpakt waardoor het product een meerwaarde heeft. Een verkoopprijsberekening. Een duidelijke foto van het totaalbeeld en detailfoto’s |
| **vooraf** | Volgen van de praktijklessen, gesprek met de stagebegeleider. |
| **werktijd** | 45 min. |
| **belang** | Je maakt winkelbloemwerk waarbij je rekening houdt met de wensen van de klant. Je geeft het totaal meerwaarde door een creatieve verpakking. Je kunt een prijsberekening maken van levende en dode materialen + arbeid waarmee je laat zien wat de kosten zijn die aan het bloemwerk verbonden zijn. |

**Do**

* Bespreek de opdracht met je stagebegeleider en maak een afspraak wanneer je de opdracht kunt uitvoeren.
* Je krijgt van jouw BPV-begeleider een bestelbon met een omschrijving van winkelbloemwerk in vaas, pot of schaal.
* Verzamel op je BPV-bedrijf de materialen bij elkaar waarmee je het winkelbloemwerk kunt maken in een vaas, pot of schaal. Let hierbij op:
* De ondergrond vaas/pot/schaal
* Verschillende bloemvormen, bijmaterialen en bladmaterialen
* Steektechniek, stevigheid, houdbaarheid en afwerking
* Verhouding bloemen en groen
* Verdeling materiaal
* Verhouding ondergrond en bloemwerk
* Bespreek jouw werk met je stagebegeleider en noteer de tips en tops
* Maak het arrangement verzendklaar. Kaartje en creatieve verpakking
* Fotografeer het bloemwerk in verpakking/ kaartje en noteer de tips en tops
* Maak een verkoopprijsberekening (levende, dode materialen en arbeid)
* Laat je stagebegeleider de opdracht beoordelen en aftekenen.

**Check & Act**

* Je hebt bovenstaande punten uitgewerkt
* Wat heb je geleerd?
* Laat de bpv begeleider de opdracht beoordelen en ondertekenen
* Inleveren op de afgesproken datum

|  |  |
| --- | --- |
| Opdracht | De tevreden klant |
| Opdracht: Klachtenafhandeling | |

**plan**

|  |  |
| --- | --- |
| **resultaat** | Een verslag over klachtenafhandeling op jouw BPV-bedrijf |
| **vooraf** | Bespreek met jouw BPV-begeleider welke klachten er voorkomen op het bpv-bedrijf en volgens welke stappen de klacht afgehandeld wordt. |
| **werktijd** | Tijdens de bpv |
| **belang** | Door het zorgvuldig afhandelen van klachten, behoud je tevreden klanten |

**Do**

Verwerk de volgende informatie uit in een klein verslag.

• Je onderzoekt hoe ze bij jou op het leerbedrijf omgaan met klachten.

• Vraag aan je bpv begeleider of ze een situatie kunnen geven waarin een klacht opgelost moest worden.

• Wat was de klacht?

• Hoe werd deze klacht opgelost?

• Ging de klant tevreden de deur uit?

• Hoe zou je zelf de klacht hebben opgelost?

• Waarom is het belangrijk om een klacht op te lossen?

• Je laat het verslag ondertekenen door de BPV-begeleider.

**Check & Act**

Vink de onderstaande vierkantjes af als je ze hebt uitgevoerd

* Omschrijving van de klacht
* De oplossing van de klacht
* klant
* Jouw eigen oplossing
* Het oplossen van de klacht is belangrijk omdat…
* Wat heb je geleerd?
* Laat de bpv begeleider de opdracht beoordelen en ondertekenen
* Inleveren op de afgesproken datum

***Beoordeling BPV-opdracht ‘De tevreden klant’***

|  |  |
| --- | --- |
| **Stagebedrijf** |  |
| **Praktijkopleider** |  |
| **Datum** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Opdracht 1:  Bloemwerk in vaas pot of schaal | **O M V G** |
| Opmerking: | |

|  |  |
| --- | --- |
| Opdracht 2: Klachtenafhandeling | **O M V G** |
| Opmerking: | |

**Algemene beoordeling van afgelopen periode**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Op tijd aanwezig zijn | **O M V G** |  |
| Passende kleding | **O M V G** |  |
| Afspraken nakomen | **O M V G** |  |
| Taalgebruik | **O M V G** |  |
| Inzet/ motivatie | **O M V G** |  |

**Contact leggen**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Enthousiasme | **O M V G** |  |
| Contact met collega’s (en klanten) | **O M V G** |  |
| Betrokkenheid | **O M V G** |  |

**Reflectie**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Om tips vragen | **O M V G** |  |
| Tips gebruiken | **O M V G** |  |
| Terugblikken op eigen handelen | **O M V G** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Totaal stage uren periode 1 |  |
| Urenlijst ondertekend? | **Ja/ nee** |
| Ondertekende urenlijst in BPV map? | **Ja/ nee** |

**Opmerking:**

|  |
| --- |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Datum:** |  |
| **Handtekening praktijkopleider** |  |