Kijk zelf na of je de telefoonnotitie goed heb ingevuld.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **B4c** | **telefoonnotitie** |  |  |
| gegevens en acties juist ingevuld:* datum en tijd: datum en tijd examen
* bestemd voor: stagebegeleider/Hugo Hesseling
* gesproken met: mevrouw Hopmans
* kamernummer: 6
* ingevuld door: naam kandidaat
* onder acties is a.u.b. terugbellen aangekruist
 |  |  |
| de notitie is volledig en heeft ten minste de volgende strekking:* Mevrouw heeft wasgoed teruggekregen, ze mist een groene jurk/ blauwe broek/zwarte rok.
* Ze heeft gisteren doorgegeven dat de lamp in de badkamer/

boven het bed/boven de wastafel stuk is. De lamp is nog niet gemaakt.* Ze krijgt (vanavond) bezoek en wil graag om 20.15 uur koffie en thee met iets erbij op haar kamer.
 |  |  |

Kijk zelf na of jouw telefoongesprek op papier goed is.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **telefoongesprek, inhoud** |  |  |
| belt mevrouw, zegt goedemorgen/-middag en noemt haar/zijn naam en de naam van (de receptie van) Woon-zorghotel Bloemendal |  |  |
| vertelt dat zij/hij belt over het voicemailbericht van mevrouw en noemt hierbij het ontbrekende wasgoed en de kapotte lamp |  |  |
| vraagt om welk kledingstuk het gaat |  |  |
| zegt dat zij/hij de klachten zal doorgeven aan/over de klachten een (telefoon)notitie zal maken voor haar/zijn stagebegeleider (Hugo Hesseling) |  |  |
| zegt dat zij/hij een leidinggevende/de stagebegeleider/Hugo Hesseling zal vragen om haar terug te bellen |  |  |
| vraagt of zij/hij mevrouw verder nog ergens mee kan helpen |  |  |
| zegt over de koffie/thee op de kamer dat zij/hij dit zal doorgeven/een (telefoon)notitie hierover zal maken |  |  |
| is steeds vriendelijk en beleefd: zegt u of mevrouw, laat mevrouw uitspreken |  |  |  |
| spreekt duidelijk en goed verstaanbaar |  |  |  |
| toont medeleven met mevrouw over het wasgoed dat (weer) niet compleet is en over de lamp die niet is vervangen (of biedt over beide excuses aan) |  |  |  |
| sluit het telefoongesprek op eigen initiatief en op formele wijze af |  |  |  |