**Observatieformulier casus 1**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Goed** | **Kan beter, schrijf op hoe** |
| Maakt de helpende contact |  |  |
| Blijft de helpende bij het standpunt |  |  |
| Komt de helpende de dochter tegemoet |  |  |
| Kan de helpende zich inleven |  |  |
| Blijft de helpende beleefd en vriendelijk |  |  |
| Heeft de helpende goed geluisterd |  |  |
| Sluit de helpende het gesprek goed af |  |  |

**Observatieformulier casus 2**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Goed** | **Kan beter, schrijf op hoe** |
| Maakt de verkoper contact |  |  |
| Blijft de verkoper bij het standpunt |  |  |
| Komt de verkoper de man tegemoet |  |  |
| Kan de verkoper zich inleven |  |  |
| Blijft de verkoper beleefd en vriendelijk |  |  |
| Heeft de verkoper goed geluisterd |  |  |
| Sluit de verkoper het gesprek goed af |  |  |

Observatieformulier casus 3

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Goed** | **Kan beter, schrijf op hoe** |
| Maakt de bedieningsmedewerker contact |  |  |
| Blijft de bedieningsmedewerker bij het standpunt |  |  |
| Komt de bedieningsmedewerker met een oplossing |  |  |
| Kan de bedieningsmedewerker zich inleven |  |  |
| Blijft de bedieningsmedewerker beleefd en vriendelijk |  |  |
| Heeft de bedieningsmedewerker goed geluisterd |  |  |
| Sluit de bedieningsmedewerker het gesprek goed af |  |  |