**Praktijktoets 1: servicegericht handelen**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Geef aan doormiddel van een X in welke fase de student zich bevindt.*Toets is behaald wanneer alle onderdelen voldoende zijn of hoger.***Leerdoel/werkproces**  | Beginner | Voldoende | Gevorderd | Professioneel |
| 1 | Weet wie zijn klant is* Interne en externe klanten
* Servicegericht handelen
* Kennismaken
 |  |  |  |  |
| 2 | Ontvangt en begroet de klant en staat hem te woord* Maakt oogcontact
* Zorgt voor een goede eerste indruk en presenteert zichzelf
* Zorgt voor passende uiterlijke verzorging
 |  |  |  |  |
| 3 | Stelt zich zichtbaar op naar de klant en houdt de klant in de gaten om te bepalen of deze hulp nodig heeft* Lichaamshouding
* Verbaal-non verbaal
* Kiest de juiste openingszin
* Past passende omgangsvormen toe (bijv. even wachten als iemand in gesprek is)
 |  |  |  |  |
| 4 | Vraagt naar de wensen van de klant bij ontvangst* Gepland en ongepland bezoek
* Informatie geven en verwijzen
* Luistert actief
 |  |  |  |  |
| 5 | Verstrekt informatie en verwijst naar persoon of plaats* Geeft juiste antwoorden op de vragen die de klant stelt.
* Laat de klant weten wat zijn vervolgacties zijn
* Begeleidt de klant naar bestemming
* Bericht de juiste persoon dat het bezoek gearriveerd is.
 |  |  |  |  |
| 6 | Biedt klanten koffie of thee aan * Kiest juiste moment om het aan te bieden
* Vraag naar suiker/melk enz.
* Werkt zorgvuldig en nauwkeurig
 |  |  |  |  |
| 7 | Rondt het gesprek af en checkt tevredenheid van de klant* Vraagt of er nog wensen zijn
* Controleert of de klant alles goed heeft begrepen
* Neemt op een nette manier afscheid
 |  |  |  |  |
| 8 | Schrijft bezoekers in/uit en/of meldt bezoekers aan en registreert gegevens * Heeft hulpmiddelen georganiseerd
* Kan tijden noteren
* Houdt in de gaten wie als klant binnenkomt en vertrekt
 |  |  |  |  |