**Aannemen en verwerken van telefoongesprekken**

|  |
| --- |
| Bekijk de leerdoelen in de praktijktoets.* Welk leerdoel lijkt jou uitdagend? Waarom?
* Waar zie je tegenop? Leg uit waarom je dat denkt.
* Welke ervaringen heb je al met deze leerdoelen?
* Maak een plan van aanpak samen met je BPV begeleider.
 |
| Leerdoelen1 t/m 5 | Beschrijf twee situaties. Beschrijf 1 situatie waarin je de klant direct zelf kon helpen en een situatie waarin je moest doorverwijzen.Schrijf per situatie op hoe je hebt gehandeld ten aanzien van:* Je toon waarop je sprak.
* Wat wilde de klant?
* Verliep de doorverbinding soepel? Wat is de procedure bij het doorverbinden?
* Wat zei en deed je?
* Was je duidelijk met je informatie?
* Stelde je de juiste trechtervragen?
* Welk effect had dat op de klant?
* Welke notities heb je gemaakt?

Bespreek met je BPV begeleider welke bewijsstukken mogelijk zijn. |