**Praktijktoets 2: Klanten observeren en informatiegeven**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 | Observeert klanten tijdens de uitvoering van de activiteiten, geeft wanneer nodig nadere uitleg en instructies* Vraagt goed door als dat nodig is
* Kan inschatten wanneer klant geassisteerd moet worden
* Weet goede openingszinnen te bedenken
* Geeft passende uitleg
* Geeft bij de klant aan wat hij moet doen
 |  |  |  |  |
| 2 | Maakt een inschatting van het type klant* Kan afwijken van procedures als dit nodig is bij het type klant
* Past zijn handelingen aan op het type klant
* Past ‘OEN’ (= Open, Eerlijk, Nieuwsgierig) toe.
 |  |  |  |  |
| 3 | Stelt zich zichtbaar op naar de klant en houdt de klant in de gaten om te bepalen of deze hulp nodig heeft, en of deze geen criminele activiteiten ontplooit.* Stopt werkzaamheden wanneer dit nodig is door de acties van de klant.
* Kan inschatten of klant kwade bedoelingen heeft.
 |  |  |  |  |
| 4 | Gaat na op welke wijze hij van dienst kan zijn.* Kan inschatten wanneer hij actief moet zijn en wanneer niet.
* Laat ‘OMA’ (= Oordeel, Mening, Advies) thuis
 |  |  |  |  |