**Klanten observeren en informatie geven**

|  |
| --- |
| 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.
 |
| 1 | * Leg uit waar jij allemaal op moet letten voordat je een klant aanspreekt.
* Welk moment wordt door je BPV bedrijf als beste inspringmoment gezien?
 |
| 2 | * Observeer de klanten die in het bedrijf komen. Doe dit een half uur.
* Kijk en luister goed, zo onopvallend mogelijk.
* Schrijf op welke klanten er komen en welk type klant het is. Beschrijf ook waarom je dat vindt.
* Beschrijf hoe de medewerker reageert op iedere klant.
* Vul het observatieformulier in (Bijlage 1 van dit boekje)
 |
| 3 | * Welke ervaringen heb je met klanten die kwade bedoelingen hebben?
* Welke procedures vanuit je BPV bedrijf moet je volgen bij dit type klant?
 |
| 4 | Voeg bewijsstukken toe waarin je laat zien dat je ‘OEN’ of ‘OMA’ toepast. |