**Servicegericht handelen**

|  |
| --- |
| 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 | Beschrijf wat jij doet aan servicegericht handelen op je werk. |
| 2 | * Welke instructies heb jij ontvangen over hoe je de klant moet ontvangen en begroeten?
* Wat is je favoriete openingszin? Waarom is deze favoriet?
 |
| 3 | Voeg een foto toe waarop je laat zien dat je voldoet aan een passende uiterlijke verzorging voor het bedrijf. |
| 4 | Maak een filmpje van 2 minuten waaruit blijkt dat jij het visitekaartje bent van het BVP bedrijf. |
| 5 | Welke afspraken zijn er met je gemaakt over ‘doorverwijzen van een klant’? |
| 6 | * Hoe wordt op je werk koffie en thee gemaakt?
* Maak er een foto van en voeg deze toe.
* In welke situaties of op welke momenten krijgen klanten een kopje koffie of thee?
 |
| 7 | * Welke instructie heb jij ontvangen vanuit het BPV bedrijf voor het afscheid nemen van de klant?
* Welke werkzaamheden worden er daarbij van je verwacht?
 |
| 8 | * Op welke momenten worden er gegevens geregistreerd van de klanten?
* Leg uit waarom juist die gegevens nodig zijn. Welke hulpmiddelen heb je daarbij nodig?
 |