

Naam;		Stageplaats		H a n d t e k e n i n g
klas:		Praktijkopleider		
gehele werkproces moet voldoende of goed beoordeeld worden	Onvoldoende	Voldoende	Goed	
B1-K2-W1: Ontvangt de klant/gast				
wB1-K2-W2: Informeert en adviseert de klant/gast				
B1-K2-W3: Verkoopt en/of verhuurt producten en/of diensten				
B1-K2-W4: Signaleert en behandelt klachten				
B1-K2-W5: Onderhoudt in- en/of externe contacten				
Wanneer alle werkprocessen voldoende of goed zijn beoordeeld door de praktijkopleider geeft dit document toegang tot de Proeve van bekwaamheid. Deze kan de SLB'er voor de student aanvragen bij het examenbureau.				Resultaat
werkproces 1 en 2 Ontvangt de klant/gast & Informeert en adviseert de klant/gast	0	1	2	
Gespreksverslag*	Het gespreksverslag is	Het gespreksverslag is	Het gespreksverslag is	Resultaat
werkproces 3 Verkoopt en/of verhuurt producten en/of	0	1	2	
Vlog	Er is geen vlog of het bedrijf wordt niet gepitcht.	Er is een vlog waarin het bedrijf wordt gepitcht en advies gegeven over een product/dienst.	Er is een creatieve vlog waarin het bedrijf wordt gepitcht en het advies overtuigend wordt gegeven over een product/dienst.	
Verslag van het gesprek met de gast*	Er is geen verslag of het verslag is onvolledig.	Er is een verslag van het gesprek met de gast.	Er is een uitgebreid verslag van het gesprek met de gast waarbij deze aansprekend is opgesteld.	Resultaat
werkproces 4 Signaleert en behandelt klachten	0	1	2	
Beschrijving klachtenprocedure van het bedrijf	Er is geen beschrijving van de klachtenprocedure van het bedrijf.	Er is een beschrijving van de klachtenprocedure van het bedrijf.	Er is een beschrijving van de klachtenprocedure van het bedrijf en deze is schematisch weergegeven.	

Verslag van de ontvangen klacht	Er is geen verslag van de ontvangen klacht.	Er is een verslag van de ontvangen klacht.	Er is een verslag van de ontvangen klacht en een uitwerking van hoe de klacht is opgelost aan de hand van de klachtenprocedure	
Uitgewerkt verbetervoorstel voor de klacht*	Er is geen verbetervoorstel voor de klacht.	Er is een verbetervoorstel voor de klacht.	Er is een praktisch uitvoerbaar en realistisch verbetervoorstel voor de klacht.	Resultaat
werkproces 5 Onderhoudt in- en/of externe contacten	0	1	2	
De tevredenheidsrapportage over de tevredenheid van de klanten/gasten*	Er is geen tevredenheidsrapportage	Er is een beknopte tevredenheidsrapportage.	Er is een uitgebreide tevredenheidsrapportage waarbij gebruik is gemaakt van grafische weergaven vanuit Excel	
Advies hoe de tevredenheid van de klanten/gasten te verhogen	Er is geen advies.	Er is een beknopt advies over hoe de tevredenheid van klanten/gasten verhoogd kan worden.	Er is een uitgebreid advies met meerdere opties voor verhoging van de tevredenheid van klanten/gasten.	