











Observatieformulier Een klacht behandelen

Lees voordat je gaat observeren de vragen van dit observatieformulier goed door.

BRON

Wil je nalezen hoe je een observatieformulier moet invullen? Gebruik dan **Stappenplan 1 Een observatieformulier gebruiken**.

Werkboek: _____								
Deel: _____			Taak: _____			Opdracht: _____		
Naam leerling die observeert: _____								
Datum: _____								
	Oefening 1		Oefening 2		Oefening 3		Oefening 4	
								
De medewerker luistert actief.								
Hij vraagt door naar de klacht.								
Hij vat de klacht samen.								
Hij controleert bij de ander of zijn samenvatting van de klacht klopt.								
Hij geeft aan dat hij het vervelend vindt voor de klant.								
Hij biedt excuses aan (bij een gemaakte fout).								
Hij vertelt de klant wat hij met de klacht gaat doen.								
Hij roept de hulp in van of overlegt met zijn leidinggevende, indien nodig.								
Hij stelt een passende oplossing voor (eventueel na overleg met zijn leidinggevende) waar de klant tevreden over is.								
Hij bespreekt de vervolgstap(pen) met de klant.								
Aantal keer  en aantal keer 								

Vertel je conclusie aan de leerling die je hebt geobserveerd. Bespreek de punten die goed gingen. Bespreek ook op welke punten jouw medeleerling zich nog kan verbeteren en hoe hij dat kan doen. Geef ook een compliment.

