

Algemeen

De kandidaat ¹		Opmerking
1	T ²	Weet dat er een Code Verantwoordelijk Marktgedrag bestaat en kan een aantal elementen benoemen, zoals respect voor de schoonmaker.
2	T	Weet dat sociale partners gezamenlijk werken aan een aantrekkelijke sector, ruimte voor persoonlijke ontwikkeling, goede arbeidsvoorwaarden, duurzame inzetbaarheid en gelijkwaardige omgang met elkaar.

Communicatie

De kandidaat		Opmerking
3	T	Kan het verschil tussen directieve en coachende stijl van communiceren herkennen.
4	P	Kan eenvoudige gesprekken in het Nederlands volgen en weet wanneer er een (re)actie van hem verwacht wordt in het gesprek.
5	P	Kan korte gespreksfragmenten samenvatten.
6	P	Kan beschrijven wat het verschil is tussen een open vraag en een gesloten vraag.
7		Kan in eenvoudige situaties/beschrijving van een gebeurtenis een aantal open vragen en een aantal gesloten vragen bedenken.
8	P	Weet het verschil tussen een mening en een feit.
9	P	Kan beschrijven wat het doel van een gesprek moet zijn c.q. kan aangeven waarom hij het gesprek voert en wat hij met het gesprek wil bereiken.
11	P	Kan emoties herkennen en kan eigen emoties beschrijven (ook werk gerelateerd: wat is leuk, moeilijk, uitdagend, vervelend).
12	P	Kan eigen leerpunt(en) benoemen.
13	T/P	Kan vertellen wat de kracht is van complimenten geven.
14		Kan in een eenvoudige situatie relevante complimenten bedenken
15	P	Kan aangeven wat hij lastig, leuk, uitdagend vindt in het contact met klanten.

Leidinggeven

De kandidaat		Opmerking
16	T/P	Weet wat zijn taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn en kan hierover een simpel gesprek voeren.
17	P	Kan voorbeelden beschrijven van het verband tussen zijn gedrag en de reactie van anderen.

¹ Waar hij staat, kan ook zij gelezen worden enz.

² P = praktijk

T = theorie

18	P	Kan beschrijven wanneer het nodig is iemand aan te spreken.
19	T	Kan aangeven wat hij wil bereiken met het aanspreken van werknemers.
20	T	Kan aangeven hoe werkzaamheden (indien mogelijk) afgestemd worden op de kwaliteiten van werknemers.
21	T	Kan aangeven waarom effectieve werkinstructies belangrijk zijn.
22	P	Kan herkennen wat heldere afspraken zijn en waarom het belangrijk is deze te maken met zijn teamleden.
23	P	Kan vertellen waarom het belangrijk is dat medewerkers zelf mogelijke oplossingen bedenken.
