

Demo Beoordeling Beroepscommunicatie niveau 5					
Datum beoordeling:	<dd-mm-jj>				
Naam beoordelaar:	<naam beoordelaar>				
Naam kandidaat:	<naam kandidaat>	Kandidaatnummer:	<kandidaatnummer>		
Beoordeling:	0,00				
Tt **)	Beoordelingscriteria	Voldoet niet	Voldoet		
Algemeen *)					
1.3	De kandidaat is verstaanbaar.		Voldoet		
1.3	De kandidaat spreekt begrijpelijke en Nederlandse taal.		Voldoet		
1.3	De kandidaat spreekt inhoudelijk begrijpelijk en gestructureerd.		Voldoet		
1.1	De kandidaat past zijn/haar toon aan aan de emotie van de klant.		Voldoet		
1.1 t/m 3.1	De kandidaat neemt een professionele houding aan.		Voldoet		
<toelichting>					
# Sc.	Tt **)	Beoordelingscriteria	Onvoldoende	Voldoende	Goed
Casus 1 Klacht afhandelen				Minimaal vereist:	
Weging = 20%					
	1.1	De kandidaat benoemt de vervelende situatie en/of emotie van de klant.	Kdd benoemt de vervelende situatie en/of emotie niet.	Kdd benoemt de vervelende situatie en/of emotie impliciet.	Kdd begint direct met een reactie die de vervelende situatie en/of emotie benoemt.
			Voldoende		
	1.1, 1.2 1.4, 1.5	In het beoordelingsformulier van het echte examen worden de toetstermen 1.1, 1.2, 1.4 en 1.5 op meerdere punten volgens bovenstaande methode beoordeeld.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
			Onvoldoende		
Cijfer *				weging = 20%	
Casus 2 Adviseren				Minimaal vereist:	
Weging = 20%					
	1.1	De kandidaat benoemt de situatie en/of emotie van de klant.	Kdd benoemt de vervelende situatie en/of emotie niet.	Kdd benoemt de vervelende situatie en/of emotie impliciet.	Kdd begint direct met een reactie die de vervelende situatie en/of emotie benoemt.
			Voldoende		
	1.1, 1.2 1.4, 1.5	In het beoordelingsformulier van het echte examen worden de toetstermen 1.1, 1.2, 1.4 en 1.5 op meerdere punten volgens bovenstaande methode beoordeeld.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
			Goed		
Cijfer *				weging = 20%	
Casus 3 Overtuigen				Minimaal vereist:	
Weging = 30%					
	2.1	De kandidaat onderbouwt zijn/haar mening of standpunt door te komen met goed(e) argument(en).	Kdd noemt geen argumenten.	Kdd noemt één relevant argument.	Kdd noemt meerdere relevante en bovengemiddeld goede argumenten.
			Voldoende		
	2.1, 2.2	In het beoordelingsformulier van het echte examen worden de toetstermen 2.1 en 2.2 op meerdere punten volgens bovenstaande methode beoordeeld.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
			Voldoende		
Cijfer *				weging = 30%	
Casus 4 Presenteren				Minimaal vereist:	
Weging = 30%					
	3.1	De kandidaat geeft een gestructureerde presentatie.	Kdd brengt onvoldoende structuur aan.	Kdd bouwt de presentatie op met een inleiding, kern en slot.	Kdd gebruikt argumenten en voorbeelden in de kern.
			Voldoende		
	3.1	In het beoordelingsformulier van het echte examen wordt de toetsterm 3.1 op meerdere punten volgens bovenstaande methode beoordeeld	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
			Voldoende		
Cijfer *				weging = 30%	
Eindcijfer					
Toelichting					
<toelichting>					

*) Een aantal criteria zijn algemeen van aard, zoals: De kandidaat is verstaanbaar. Wanneer voor één van deze criteria een onvoldoende wordt gehaald, is alles onvoldoende (knockout-criterium). Hier wordt de kandidaat beoordeeld met **voldoet/voldoet niet**. Alle criteria moeten met **voldoet** beantwoord zijn om te kunnen slagen.

**) Zie voor de toetstermen het examenprogramma van Beroepscommunicatie niveau 5.