



Stichting **Toets Centrum Intereducatief**

Kwalificatiedossier	Haarverzorging 23263
Examenonderdeel/ bewijs van bekwaamheid	13.1 Klantbegeleiding
Niveau	Basisdeel Kapper

Basisdeel kapper

13.1 KLANTBEGELEIDING

INSTRUCTIES VOOR DE EXAMENDEELNEMER

Inhoud

Te toetsen kerntaken en werkprocessen:.....	3
Toetsplan:.....	3
Toets 13.1.1 Ontvangt klant.....	4
<i>Examenopdracht 13.1.1 Ontvangt klant</i>	4
Eisen aan het model wat je meeneemt:.....	4
<i>Toetsmatrijs 13.1.1:</i>	4
<i>Beoordelingscriteria 13.1.1 Ontvangt klant</i>	5
Toets 13.1.2 Stelt DABplan op en vast.....	6
<i>Examenopdracht 13.1.2 stelt DABplan op en vast</i>	6
Eisen aan het model wat je meeneemt:.....	6
<i>Toetsmatrijs 13.1.2 stelt DABplan op en vast</i>	7
<i>Beoordelingscriteria 13.1.2 stelt DABplan op en vast</i>	8
Toets 13.1.3 Rondt haarbehandeling af.....	9
<i>Examenopdracht 13.1.3 rondt haarbehandeling af</i>	9
Eisen aan het model wat je meeneemt:.....	9
<i>Toetsmatrijs 13.1.3: Rondt haarbehandeling af</i>	10
<i>Beoordelingscriteria 13.1.2 Rondt haarbehandeling af</i>	11

Te toetsen kerntaken en werkprocessen:

B1-K1	Haarbehandeling voorbereiden en afronden
W1	Ontvangt klant
W2	Stelt DAB plan op en vast
W3	Rond haarbehandeling af

Toetsplan:

Toets-code	Naam Onderdeel	Toets	Kerntaak	Werkproces	Beoordelingsvorm	Cijfers minimaal te behalen: 6
13.1	Klantbegeleiding	13.1.1 Ontvangt klant	B1-K1	1	praktijktoets	1 cijfer
		13.1.2 Stelt DABplan op en vast		2	praktijktoets	1 cijfer
		13.1.3 Rondt haarbehandeling af		3	praktijktoets	1 cijfer

Toets 13.1.1 Ontvangt klant

Examenopdracht 13.1.1 Ontvangt klant

Voor aanvang van het praktijkexamen nemen de modellen plaats in de wachtruimte. Je krijgt de naam van je klant die je gaat behandelen toegewezen van de examenfunctionaris.

Je ontvangt je klant gastvrij en je informeert je klant over de behandeling. Je stemt met je klant af voor welke behandeling je deze klant gaat voorbereiden en je informeert de behandelduur aan je klant. Je vraagt naar specifieke wensen en mogelijkheden.

Je begeleidt je klant naar je werkplek en verleent service zoals koffie of thee serveren. Je maakt een praatje met je klant totdat de behandeling van start gaat en de examenfunctionaris hiervoor het startsein geeft.

Eisen aan het model wat je meeneemt:

Je voert dit examen uit gecombineerd met een vakgericht examen. Bijvoorbeeld kleuren, knippen of snijden of een combinatie hiervan. Kijk naar de instructies van het vakgericht examen naar de gevraagde modeisen.

Benodigde examentijd: 15 minuten

Toetsmatrijs 13.1.1:

Beoordelingscriteria	Werkproces B1-K1-W1	Kennis en vaardigheden	Weging naar onderwerp
1. Klant te woord staan (communicatietechnieken) - Moment van communiceren - Woordkeuze - Gespreksonderwerpen	1	<ul style="list-style-type: none">▪ ICT vaardigheden; agendabeheer▪ Communicatievaardigheden▪ Conflicthantering▪ Tijden van de behandeling▪ Inplannen van afspraken	50%
2. Serviceverlening - Ontvangst (jas, plaatswijzing) - Koffie en thee - Gastheer/vrouw zijn	1	<ul style="list-style-type: none">▪ Klant begeleiden werkplek/ontvangstplek▪ Wijze benaderen klant op basis van leeftijd, cultuur en gedrag	50%

Beoordelingscriteria 13.1.1 Ontvangt klant

Beoordelingscriteria	Beoordeling goed	Maximaal te behalen punten (minimaal 10 6 punten voor voldoende cijfer)
1. Klant te woord staan (communicatietechnieken) - Moment van communiceren	Zoekt oogcontact, spreekt de klant aan met een openingszin, gebruikt non-verbale signalen (lachen en knikken) heet de klant welkom, vraagt waarmee je de klant van dienst kan zijn, laat de klant uitpraten, antwoord bevestigend tijdens het luisteren, vraagt zonedig door.	3 2
- Woordkeuze	Praat duidelijk verstaanbaar, in algemeen beschaafd Nederlands, geeft heldere informatie aan de klant wat ze aan het doen is (ik zoek het even voor u op, heeft u een momentje, wacht maar even hier)	3 2
- Gespreksonderwerpen	Kiest passende gespreksonderwerpen. Vermijd politiek- of geloofsonderwerpen. Zorgt voor een positief en vriendelijk klimaat. Biedt de klant voldoende gesprekstof aan zodat er geen stiltes vallen.	1.5 4
2. Serviceverlening - Ontvangst (jas, plaatswijzing)	Klant krijgt een zitplaats toegewezen, jas wordt opgehangen, klant wordt geïnformeerd over haar bezoek.	2 3
- Koffie en thee	Klant wordt iets te drinken aangeboden. Netjes bedient zodat niet het kopje of glas zelf wordt vastgehouden, maar op een schoteltje of dienblad aangeboden. Met toebehoren zoals melk en suiker.	1.5 4
- Gastheer/vrouw zijn	Heeft een open en vriendelijke houding en voldoet aan de wensen en vragen van de klant. Zoekt informatie op en legt uit wat de gang van zaken is en wat de klant kan verwachten.	2 3

Toets 13.1.2 Stelt DABplan op en vast

Examenopdracht 13.1.2 stelt DABplan op en vast

Voordat je kunt starten met de kappersbehandeling, stel je een DABplan op.

Je inventariseert de wensen en verwachtingen van je klant. Je onderzoekt de haar en hoofdhuid en stelt vast welke mogelijkheden of onmogelijkheden de conditie van het haar en hoofdhuid van de klant geeft voor de behandeling. Je verzamelt aanvullende informatie van de klant door gerichte vragen te stellen en zondig door te vragen.

Je informeert de klant over de mogelijkheden voor de behandeling en je stemt het behandelplan af met de klant. Je checkt of er overeenstemming is over het behandelvoorstel en of jullie elkaar goed begrepen hebben.

Je plant de behandeling in en je bepaalt de werkvolgorde. Je verzamelt de juiste materialen en middelen voor de behandeling en legt alle benodigdheden klaar.

Gesprek met de assessor:

- Je overlegt de geplande behandeling met de assessor. Hierbij kun je toelichten wat voor klanttype het is, wat het haartype is en heb je technische aspecten over het haar verzameld zoals:
 - Dikte, vorm, krulsterkte, implant; haardichtheid en groeirichting, natuurkleur en de conditie van haar en hoofdhuid.Je kunt aangeven wat indicaties en contra-indicaties zijn van haar en hoofdhuid.
- Je kunt aangeven welke producten en materialen je adviseert en klaarlegt zoals verzorgingsproducten en materialen voor de behandeling. Je kunt aangeven welke producten eventuele allergische reactie kunnen veroorzaken.
- Je kunt aangeven hoe je duurzame behandeling kunt waarborgen

Eisen aan het model wat je meeneemt:

Je voert dit examen uit gecombineerd met een vakgericht examen. Bijvoorbeeld kleuren, knippen of snijden of een combinatie hiervan. Kijk naar de instructies van het vakgericht examen naar de gevraagde modeisen.

Benodigde examentijd: 15 minuten

Toetsmatrijs 13.1.2 stelt DABplan op en vast

Beoordelingscriteria	Werkprocedures B1-K1-W2	Kennis en vaardigheden	Weging naar onderwerp
<p>1. Wensen en verwachtingen inventariseren (communicatietechnieken)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gerichtte vragen stellen - Wensen samenvatten voor bevestiging - Samenvatting geven aan de klant 	2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verschillende klanttypes bv: <ul style="list-style-type: none"> ○ Romantisch ○ Sober-chic ○ Natuurlijke-sportief ○ Dramatisch-extravagant ○ Etc. ▪ Verschillende type haar ▪ Technische aspecten van het haar <ul style="list-style-type: none"> ○ Dikte (fijn, normaal, dik) ○ Vorm (rond, ovaal, plat/bandhaar) ○ Krulsterkte (steil, golvend, krullend) ○ Implant (haardichtheid, groeirichting) ○ Lengte (kort, halflang, lang) ○ Natuurkleur (kleurhoogte, kleurkarakter, grijspercentage) ▪ Conditie haar en hoofdhuid <ul style="list-style-type: none"> ○ Vette, droge, roos droog en vet, gevoelige, poreus en beschadigd, gespleten haarpunten, hoofdluis en neten, eczeem en psoriasis, ringworm en schurft 	25%
<p>2. Haar- en hoofdhuidanalyse</p> <ul style="list-style-type: none"> - Klantkenmerken - Technische aspecten haar - Type haar - Indicaties en contra-indicaties 	2		25%
<p>3. Klant informeren en afstemmen over de behandeling en mogelijkheden</p>	2	Kleuren, ontkleuren, knippen/ snijden, föhnen, omvormen, Verschillende coupes, kapselmogelijkheden	25%
<p>4. Behandeling voorbereiden</p> <ul style="list-style-type: none"> - Materialen en producten klaarzetten - Werkplek gereed maken - Klant voorbereiden 	2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Scharen (gewone-, coupe-, channel-, effileerschaar) ▪ Messen (open-, effileer-, feather razor) ▪ Kammen (knip-, punt-, slagleg-, vorkkam) ▪ Borstels (polijst-, ontwar-, ventilatie-, ronde borstel) ▪ Kwasten (scheer-, verf-, nekkwast) ▪ Wikkels (permanen-, watergolfwikkels/rollers) ▪ Tondeuse en opzetstukken. 	25%

Beoordelingscriteria 13.1.2 stelt DABplan op en vast

Beoordelingscriteria	Beoordeling goed	Maximaal te behalen punten (minimaal 126 punten voor voldoende cijfer)
1. Wensen en verwachtingen inventariseren (communicatietechnieken) - Gerichte vragen stellen	Maakt op vriendelijke wijze contact met de klant en communiceert op een voor de klant begrijpelijke taal. Let hierbij op gebruik van vaktechnische taal en of de klant haar begrijpt.	1.52
- Wensen samenvatten voor bevestiging	Herhaald de wensen van de klant in een voor de klant begrijpelijke taal. Dus geen moeilijke vaktechnische woorden gebruiken. Stemt af of de klant zo ook haar wensen heeft bedoeld.	1.51
- Samenvatting geven aan de klant	Geef een korte begrijpelijke samenvatting aan de klant van haar wensen en verwachtingen	1.51
2. Haar- en hoofdhuidanalyse - Klantkenmerken - Technische aspecten haar - Type haar - Indicaties en contra-indicaties	Brengt alle analysegegevens van de klant en haar haar en hoofdhuid in kaart. Kan onderbouwen hoe en waarom ze tot deze conclusies komt en welke analysegegevens hieraan hebben bijgedragen.	4.52
3. Klant informeren en afstemmen over de behandeling en mogelijkheden	Informeert de klant wat de mogelijke behandelingen zijn en welke behandeling je adviseert die past bij de wensen en verwachtingen van de klant. In begrijpelijke taal wordt bevestigd welke behandeling uiteindelijk zal worden ingezet en wordt gecheckt of dit nog steeds de wens is van de klant.	4.52
4. Behandeling voorbereiden - Materialen en producten klaarzetten - Werkplek gereed maken - Klant voorbereiden	Zet alle materialen en producten op een ordelijke wijze klaar voor de behandeling. Vertelt de klant wat ze kan verwachten en hoe ze te werk zal gaan.	4.52

Toets 13.1.3 Rondt haarbehandeling af

Examenopdracht 13.1.3 rondt haarbehandeling af

Tijdens en na je kappersbehandeling controleer je de kwaliteit van je werk. Na afloop van de behandeling bespreek je het eindresultaat met de klant. Je vraagt of de klant tevreden is en je lost klachten op door zover mogelijk de kappersbehandeling te corrigeren. Je meldt klachten of ontevredenheid altijd aan de assessor.

Je informeert en adviseert je klant over de verzorging van het haar en kapsel en laat zien welke producten de behandeling ondersteunen. Je informeert de klant over de producten die ze thuis kan gebruiken. Je maakt je werkplek gereed voor de volgende examengroep. Je reinigt en desinfecteert de gebruikte materialen. Je werkt de administratie bij en vult de klantgegevens aan.

Eisen aan het model wat je meeneemt:

Je voert dit examen uit gecombineerd met een vakgericht examen. Bijvoorbeeld kleuren, knippen of snijden of een combinatie hiervan. Kijk naar de instructies van het vakgericht examen naar de gevraagde modeisen.

Benodigde examentijd: 15 minuten

Toetsmatrijs 13.1.3: Rondt haarbehandeling af

Beoordelingscriteria	Werkprocedures B1-K1-W3	Kennis en vaardigheden	Weging naar onderwerp
1. Controleren kwaliteit van kappersbehandeling	3	Kritische controlepunten van de kwaliteit en behoud van het kapsel of de gegeven coupe	25%
2. Advies en verkoop producten en diensten	3	Producten en diensten voor: <ul style="list-style-type: none"> - Vette en droge hoofdhuid en haar - Poreus en beschadigd haar, gespleten haarpunten, - Gevoelige hoofdhuid, - Droge en vette roos Verkooptechnieken <ul style="list-style-type: none"> - LSD - Gebruikte producten benoemen - Koopsignalen herkennen - Advies geven 	25%
3. Aanvullende en vervolgbehandelingen aanbevelen	3	Tijd tussen behandelingen, aanbevelingen doen van vervolgafspraken, benoemen van passende behandelingen die nog meer mogelijk zijn .	25%
4. Administratie bijwerken	3	Uitgevoerde behandeling, afspraken, bijzonderheden, gegeven advies, gekochte producten, wensen van de klant bij vervolgbehandelingen. Omgaan met klantensysteem.	25%

Beoordelingscriteria 13.1.3 Rondt haarbehandeling af

Beoordelingscriteria	Beoordeling goed	Maximaal te behalen punten (minimaal 46 punten voor voldoende cijfer)
1. Controleren kwaliteit van kappersbehandeling	Controleert nauwkeurig het kapsel, de kniplijnen, de valling, de kleuring, het model en vraagt aan de klant of ze tevreden is. Laat het kapsel zien aan de klant en toont de klant ook de achterkant. Er wordt duidelijk uitgelegd hoe de behandeling is uitgevoerd en wat de kapper van het resultaat vindt. De klant is gevraagd wat hij het eindresultaat vindt.	1.53
2. Advies en verkoop producten en diensten	De producten en diensten die worden geadviseerd voor het behoud en onderhoud van het kapsel en de bijbehorende passende verzorging worden getoond aan de klant. Verkooptechnieken worden toegepast zoals LSD, en er wordt op signalen van de klant.	1.53
3. Aanvullende en vervolgbehandelingen aanbevelen	De aanbevelen vervolgbehandelingen passen bij de klant en de gegeven behandeling.	1.52
4. Administratie bijwerken	Het klantensysteem is bijgewerkt met alle benodigde gegevens. De behandeling is correct afgerekend en een factuur is juist opgesteld en aan de klant overhandigd.	1.52