

De vereisten voor de afname van de praktijktoetsen met opgenomen gesprekken zijn:

- Er worden alleen gesprekken aangeboden van medewerkers die zijn geslaagd voor de online toets
- 5 volledige gesprekken, dus ze eindigen niet met in de wacht zetten of doorverbinden waardoor er geen oplossing wordt geboden door de medewerker, van 3 tot maximaal 5 minuten per gesprek
- De gesprekken zijn van gemiddelde duur en bevatten alles waarop beoordeeld wordt (zie eindtermen praktijk). Heel korte en heel lange gesprekken worden niet aangeboden.
- Klant en medewerker zijn in alle gesprekken goed verstaanbaar
- Alle gesprekken zijn in het Nederlands
- De gesprekken zijn gesorteerd op medewerker en staan klaar voor gebruik. De examinator hoeft niet te zoeken naar gesprekken.
- Er is een rustige werkplek voor de examinator geregeld