

INHOUDSOPGAVE

BLZ

OPDRACHT 1	LEZEN	B1	WELLNESS & SPA	11
OPDRACHT 2	LEZEN	B1	CASINO HOST	15
OPDRACHT 3	LUISTEREN	B1	KLACHTEN BEHANDELEN	19
OPDRACHT 4	LUISTEREN	B1	GIDS IN LONDEN	22
OPDRACHT 5	SPREKEN	B1	ACTIVITEITENPROGRAMMA	25
OPDRACHT 6	SPREKEN	B1	BEDRIJFSUITJE SNOWWORLD	27
OPDRACHT 7	SCHRIJVEN	B1	KLACHT OVER LASERGAMEN	29
OPDRACHT 8	SCHRIJVEN	B1	KLACHT OVER ENTERTAINMENT	31
OPDRACHT 9	GESPREKKEN	B1	KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK	33
OPDRACHT 10	GESPREKKEN	B1	PERSONEELSACTIVITEIT	35