

1.1 Telefoneren.

Telefoneren is niets nieuws. Je hebt zelf waarschijnlijk al honderden, of misschien zelfs al duizenden keren gebeld. Iedereen belt wel regelmatig. Als je bij een bedrijf gaat werken zul je ook wel eens de telefoon moeten aannemen of zelf moeten bellen.



De telefoon aannemen op je werk is natuurlijk wel wat anders dan bellen met je vrienden. Je kunt tegen een klant niet “hoi” en “ja doe!” zeggen.

1.2 Wat gaan we doen.

In deze les leer je hoe je een goed, *zakelijk* telefoongesprek moet voeren. Je gaat het volgende doen:

- de telefoon aannemen
- het gesprek afsluiten
- namen spellen met behulp van het telefoonalfabet
- iemand doorverbinden
- informatie geven aan de telefoon
- met een antwoordapparaat werken.

Alle opdrachten in deze les voeren we uit met een groepje van drie leerlingen.

Een aantal opdrachten zijn in de vorm van een rollenspel.

Bij een rollenspel krijg je de opdracht om iemand te spelen. Het is dus een soort toneelstukje.

In deze les speelt Frans van Buuren de hoofdrol. Iedereen speelt regelmatig de rol van Frans van Buuren.

De leerling die Frans van Buuren speelt, mag ook zijn eigen naam gebruiken.

Bij het spelen van de telefoongesprekken moet je zo gaan zitten dat je elkaar niet ziet. Dus bijvoorbeeld met de ruggen naar elkaar. Daardoor lijkt het meer op een echt telefoongesprek.

1.3 De supervisor.

Bij de opdrachten met een rollenspel is ook altijd een supervisor.

De supervisor speelt (meestal) niet mee, maar let goed op het verloop van het telefoongesprek. Tijdens het telefoongesprek vult de supervisor een **observatieformulier** in. Na het telefoongesprek bespreekt de supervisor de goede en minder goede punten van het telefoongesprek.

Een goed zakelijk telefoongesprek voeren is niet moeilijk, als je aan een paar dingen denkt. Hieronder krijg je een voorbeeld van hoe het niet moet.

1.4 Zo hoort het niet.

Remco werkt op zijn vrije middag in het bedrijf van zijn oom. Zijn oom heeft een klein loodgieterbedrijf, waar iedereen alle werkzaamheden doet.

Net als Remco de werkplaats binnenloopt, gaat de telefoon. Remco neemt de hoorn op en zegt: "Hallo, met Remco". Er is een meneer aan de telefoon die vraagt of Remco even wil doorgeven dat Piet heeft gebeld en dat het toestel is aangekomen en dat het morgen aangesloten moet worden.

Als Remco even later zijn oom tegenkomt geeft hij de boodschap door. Zijn oom vraagt: "Welke Piet was dat? Welk toestel moeten we morgen gaan aansluiten?" Dat weet Remco ook niet. "Ik dacht dat je dat wel wist", zegt hij.

Opdracht 1.

Bij deze opdracht werken we met drie leerlingen samen. Bespreek met elkaar wat Remco niet goed deed.

Schrijf hieronder vier van die punten op.

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

2.1 Een telefoongesprek aannemen.

Een telefoongesprek heeft een begin, een tussenstuk en een afsluiting.

Bij een zakelijk telefoongesprek horen een aantal regels. Je noemt altijd de naam van het bedrijf en je eigen naam. Het is belangrijk dat je goed weet met wie je spreekt en dat je die naam onthoudt, of opschrijft.

Er zijn een aantal belangrijke regels.

2.2 Belangrijke regels.

Voor het voeren van een zakelijk telefoongesprek gelden een aantal regels.

- Houd de gesprekken zakelijk en kort.
- Neem de telefoon aan voor deze drie keer is overgegaan.
- Neem op met :
 - goedemorgen / goedemiddag;
 - noem de bedrijfsnaam;
 - noem je eigen naam;
 - laat de persoon die opbelt zijn / haar naam noemen;
 - herhaal die naam en schrijf die voor jezelf snel op.
- Spreek duidelijk in de hoorn.
- Begin pas met praten als je de hoorn aan je oor hebt.
- Spreek langzaam en duidelijk.
- Kijk vriendelijk of glimlach terwijl je spreekt.
- Luister aandachtig en val de ander niet in de rede.
- Doe ondertussen geen andere dingen.
- Blijf altijd rustig en beleefd.
- Beeindig het gesprek met:
 - noem de naam van de persoon die opbelt;
 - wens de ander goedemorgen / goedemiddag;
 - verbreek de verbinding pas als de persoon die opbelt heeft neergelegd.

Als je glimlacht of vriendelijk kijkt, dan klinkt je stem anders dan als je boos kijkt. Probeer maar eens!



2.3 Goedemorgen

Frans van Buuren heeft sinds kort een parttimebaan in het magazijn van de technische groothandel: Totaal Techniek. Hij werkt er elke zaterdag van 9.00 uur 's ochtends tot 18.00 uur 's middags. Hij moet van alles doen. Bestellingen klaarmaken, de telefoon aannemen, doorverbinden naar collega's, materialen in het magazijn opbergen en nog veel meer. Het is best een drukke baan, maar wel leuk werk. Het is kwart over negen. Frans is net begonnen met werken. Zijn eerste kop koffie heeft hij op. De telefoon gaat. Frans moet de telefoon opnemen.

Opdracht 3.

Deze opdracht wordt met drie leerlingen uitgevoerd.

- Lees de schuin gedrukte tekst hierboven nog eens goed door.
- Ieder schrijft voor zichzelf op wat je volgens jou moet zeggen als je de telefoon opneemt bij Totaal Techniek.
- Vergelijk wat je hebt opgeschreven met dat van de anderen.
- Beslis samen wat de beste manier is om op te nemen.
- Schrijf die hieronder op.

Opdracht 4.

Een gesprek moet je ook weer afsluiten. Vul hieronder in hoe je dat zou doen.

Je kunt samen overleggen.

De gesprekken vinden allemaal 's middags plaats.

Meneer van Dijk heeft telefonisch een afspraak gemaakt voor een bezoek. Hij sluit af met de woorden: "Tot volgende week dan. Daag."

Jij zegt: _____

Mevrouw Hogerdijk heeft informatie gevraagd over een artikel. Zij zegt: "Vriendelijk bedankt voor de informatie. Tot ziens."

Jij zegt: _____

Meneer Houtewater belt op. Hij vraagt of het bestelde artikel eindelijk al is aangekomen. Hij sluit af met de woorden: "Ik vind het nu wel erg lang gaan duren. Hopelijk hebben jullie het snel binnen! Tot ziens."

Jij zegt; _____

Meneer Grandia is een vaste klant. Hij komt wekelijks langs. Je hebt hem al vaak gezien en gesproken. Hij belt op om informatie te vragen over een compressor. Aan het eind van het gesprek zegt hij: "Bedankt voor de informatie! Zie je woensdag weer. Hou doe!"

Jij zegt: _____

2.4 Een telefoongesprek.

We gaan een telefoongesprek voeren.

Deze opdracht doen we weer met een groepje van drie leerlingen.

Leerling A, B en C.

Twee leerlingen voeren het telefoongesprek, de derde leerling is supervisor.

De supervisor luistert goed naar het gesprek en vult het **observatieformulier** in.

Lees onderstaand stukje goed.

Frans van Buuren werkt nog steeds bij Totaal Techniek. 's Middags om kwart over drie gaat de telefoon. Frans neemt op. Het is meneer Dijkema. Meneer Dijkema heeft drie scanners nodig. Hij wil weten of die nog in voorraad zijn. Toevallig heeft Frans die ochtend twintig scanners in het magazijn gezet. Ze kosten € 75,00.

Meneer Dijkema zegt in de loop van de week langs te komen.

Opdracht 5.

Zet de telefoons klaar.

Verdeel de rollen: Leerling A speelt Frans van Buuren, leerling B speelt meneer Dijkema en leerling C is de supervisor.

Lees de tekst nog een keer goed door.

De supervisor bekijkt het observatieformulier.

Je hebt twee minuten om je voor te bereiden.

Voer het gesprek.

De supervisor vult het observatieformulier voor leerling A in.

Observatieformulier		
Naam leerling A:	Naam supervisor:	
	Leerling A	
	Wel	Niet
Frans groet correct voor de tijd van de dag.		
Zegt eigen naam.		
Zegt naam bedrijf.		
Reageert correct op vraag van meneer Dijkema.		
Sluit gesprek correct af.		
Beleefde en vriendelijke houding		
Opmerkingen:		

In het vak “Opmerkingen” kan de supervisor extra dingen opschrijven die zijn opgevallen. Dit kunnen minder goede, maar ook goede dingen zijn!

We spelen het vorige gesprek nog een keer, maar wisselen de rollen.
 Leerling B speelt Frans van Buuren, leerling C is meneer Dijkema en leerling A is de supervisor.
 Leerling A vult nu net Observatieformulier in.

Observatieformulier		
Naam leerling B:	Naam supervisor:	
	Leerling B	
	Wel	Niet
Frans groet correct voor de tijd van de dag.		
Zegt eigen naam.		
Zegt naam bedrijf.		
Reageert correct op vraag van meneer Dijkema.		
Sluit gesprek correct af.		
Beleefde en vriendelijke houding		
Opmerkingen:		

Tenslotte wisselen we nog een keer van rol.

Leerling C speelt Frans van Buuren, leerling A is meneer Dijkema en leerling B is de supervisor.

Leerling B vult nu net Observatieformulier in.

Observatieformulier		
Naam leerling C:	Naam supervisor:	
	Leerling C	
	Wel	Niet
Frans groet correct voor de tijd van de dag.		
Zegt eigen naam.		
Zegt naam bedrijf.		
Reageert correct op vraag van meneer Dijkema.		
Sluit gesprek correct af.		
Beleefde en vriendelijke houding		
Opmerkingen:		

3.1 Een ogenblikje geduld a.u.b.

Er worden telefonisch veel vragen gesteld. Natuurlijk weet je niet altijd het antwoord op zo'n vraag. Je kunt de beller dan doorverbinden naar een collega die het antwoord wel weet.



Doorverbinden.

Je kunt in zo'n situatie ook de beller vragen om even te wachten en je belt een collega die het antwoord wel weet. Daarna neem je het eerste gesprek weer op en geeft de gevraagde informatie. We noemen dit *Ruggenspraak*.

3.2 Intern – extern.

De meeste bedrijven hebben meer dan één telefoon. De medewerkers kunnen elkaar bellen. We noemen dit *intern* telefoneren.

Interne telefoongesprekken verlopen meestal anders dan externe gesprekken. Met je collega's hoef je niet zo formeel te doen. Alleen als je met de directie belt, dan moet het natuurlijk weer helemaal zo als het hoort!

Voor intern telefoneren hoef je geen gesprekskosten aan de telefoonmaatschappij te betalen.

Als er van buiten naar het bedrijf wordt gebeld, noemen we dit *extern* telefoneren. Ook van het bedrijf naar een nummer buiten het bedrijf bellen is extern telefoneren. Voor externe gesprekken moeten wel gesprekskosten worden betaald.

3.3 Ik verbind u door met

De telefoon gaat over. Frans van Buuren neemt op. Meneer de Groot wil een collega van de afdeling Verkoop spreken. Hij vraagt naar meneer Korteweg.

De volgende opdracht maken we weer met een groepje van drie leerlingen. Overleg samen over het goede antwoord op de vragen.

Opdracht 6.

Meneer De Groot wil graag doorverbonden worden met iemand van de afdeling Verkoop. Dit is meneer Korteweg. Frans gaat doorverbinden.
Frans zegt tegen meneer de Groot:

Meneer Korteweg is al naar huis. Frans biedt aan om terug te laten bellen.
Hij zegt:

Opdracht 7.

Mevrouw Valerius belt op met een vraag over de mengkraan die ze een week geleden heeft gekocht. Frans weet niets over mengkranen en kijkt op zijn telefoonlijst om te zien met wie hij mevrouw Valerius zal doorverbinden. Het wordt meneer Waterman, de deskundige op het gebied van sanitair. Als Frans meneer Waterman opbelt, is hij in gesprek. Frans vraagt aan mevrouw Valerius of ze wil wachten. Dat wil ze.

Ook deze opdracht doen we met z'n drieën. Bedenk samen wat Frans tegen mevrouw Valerius zegt en schrijf dat op.

Frans gaat mevrouw Valerius doorverbinden.

Hij zegt: _____

Meneer Waterman is in gesprek.

Frans zegt: _____

Mevrouw Valerius wil wachten.

Frans zegt: _____

Meneer Waterman is na twee minuten nog in gesprek.

Frans zegt: _____

Mevrouw Valerius wil nog steeds wachten.

Frans zegt: _____

Meneer Waterman is klaar met zijn gesprek en Frans kan doorverbinden.

Hij zegt: _____

3.5 Doorverbinden.

In opdracht 6 en 7 heb je opgeschreven wat je in verschillende situaties zegt. We gaan dit nu oefenen in een rollenspel. We werken weer met een groepje van drie. Leerling A, B en C.

Het is kwart over vier 's middags. Frans van Buuren zit even uit te blazen bij een glaasje frisdrank. De telefoon gaat. Mevrouw Donkersloot wil weten hoeveel wandtegels van 20 x 15 cm in een vierkante meter gaan. De voegen worden 3 mm breed.

Frans zegt dat hij haar doorverbindt met meneer Remco van der Wal. Frans kent Remco goed. Ze zitten op dezelfde voetbalclub.

Meneer van der Wal is in gesprek. Frans vraagt of mevrouw Donkersloot wil wachten. Dat wil zij.

Na 30 seconden probeert Frans het nog een keer. Nu neemt Remco op. Frans zegt dat mevrouw Donkersloot informatie wil en dat hij haar doorverbindt.

Frans neemt het gesprek met mevrouw Donkersloot weer terug, zegt dat hij haar gaat doorverbinden en sluit het gesprek af.

Opdracht 8.

- Zet de telefoons klaar.
- Verdeel de rollen: Leerling A is Frans van Buuren, leerling B is mevrouw Donkersloot en leerling C is de supervisor.
- De supervisor vult het observatieformulier in en speelt ook Remco van der Wal.
- Lees bovenstaande tekst goed.
- De supervisor bekijkt het observatieformulier.
- Jullie hebben twee minuten om je rol voor te bereiden.
- Voer dan het gesprek.
- Wissel van rol en speel het rollenspel totdat iedereen een keer leerling A en supervisor is geweest.

Observatieformulier		
Naam leerling A:	Naam supervisor:	
	Leerling A	
	Wel	Niet
Groet beleefd en juist voor de tijd van de dag.		
Zegt eigen naam.		
Zegt naam bedrijf.		
Zegt op goede manier naar wie doorverbinden.		
Vraagt klant beleefd om te wachten.		
Houdt op goede manier ruggenspraak.		
Sluit op juiste wijze gesprek af.		
Verbindt correct door.		
Opmerkingen:		

Observatieformulier		
Naam leerling B:	Naam supervisor:	
	Leerling B	
	Wel	Niet
Groet beleefd en juist voor de tijd van de dag.		
Zegt eigen naam.		
Zegt naam bedrijf.		
Zegt op goede manier naar wie doorverbinden.		
Vraagt klant beleefd om te wachten.		
Houdt op goede manier ruggenspraak.		
Sluit op juiste wijze gesprek af.		
Verbindt correct door.		
Opmerkingen:		

Observatieformulier		
Naam leerling C:	Naam supervisor:	
	Leerling C	
	Wel	Niet
Groet beleefd en juist voor de tijd van de dag.		
Zegt eigen naam.		
Zegt naam bedrijf.		
Zegt op goede manier naar wie doorverbinden.		
Vraagt klant beleefd om te wachten.		
Houdt op goede manier ruggenspraak.		
Sluit op juiste wijze gesprek af.		
Verbindt correct door.		
Opmerkingen:		

4.1 De A van Appelflap, de B van Boerenkool, de C van

Om te voorkomen dat je typenummers van toestellen of namen van klanten verkeerd schrijft, kun je de opbeller vragen om het typenummer of zijn naam te spellen.

Dit gaat als volgt: Meneer Janssen belt op en zegt:

U spreekt met Janssen. **Jan**
 Anna
 Nico
 Simon
 Simon
 Eduard
 Nico

Voor het spellen gebruiken we een telefoonalfabet.

Opdracht 9.

Bedenk met drie leerlingen samen een telefoonalfabet.

Gebruik hiervoor een bepaald onderwerp. Bijvoorbeeld eten en drinken, of popgroepen.

Vul het alfabet hieronder in de tabel in.

A	N
B	O
C	P
D	Q
E	R
F	S
G	T
H	U
I	V
J	W
K	X
L	Y
M	Z

4.2 Het nationale telefoonalfabet.

Zo'n zelf bedacht telefoonalfabet is wel leuk, maar het kan andere mensen in verwarring brengen. Daarom is er een nationaal telefoonalfabet afgesproken. Dit alfabet is algemeen bekend en wordt overal gebruikt. We kennen ook een internationaal (Engels) telefoonalfabet. Wij werken met het nationale telefoonalfabet.

A	Anna	J	Jan	S	Simon
B	Bernhard	K	Karel	T	Teunis
C	Cornelis	L	Lodewijk	U	Utrecht
D	Dirk	M	Marie	V	Victor
E	Eduard	N	Nico	W	Willem
F	Ferdinand	O	Otto	X	Xantippe
G	Gerard	P	Pieter	IJ	IJmuiden
H	Hendrik	Q	Quotient	Y	Ypsilon
I	Izaak	R	Rudolf	Z	Zaandam

Opdracht 10.

Deze opdracht voeren we weer in een groepje van drie uit. Leerling A, B en C.

- Ieder neemt een blad papier en schrijft hierop drie voornamen met de bijbehorende achternamen. De voor- en achternamen mogen niet langer zijn dan zeven letters.
- Leerling A spelt met behulp van het telefoonalfabet zijn eerste voor- en achternaam.
- Leerling B en C schrijven de naam op.
- Dan spelt leerling B de eerste naam en schrijven A en C deze naam op.
- Dan is leerling C aan de beurt om te spellen.
- Vervolgens spelt leerling A de tweede naam van zijn briefje.
- Zo ga je door tot alle namen gespeld zijn.
- Controleer of iedereen de namen goed heeft opgeschreven.
- Verbeter eventuele fouten.



Alfabet

Leer het telefoonalfabet zo goed mogelijk uit je hoofd. Neem hier even rustig de tijd voor.

4.3 Werken met het telefoonalfabet.

Om kwart over elf krijgt Frans van Buuren een telefoontje van meneer Quakernialt. Meneer Quakernialt bestelt een onderdeel van een Mig-Mag-lasapparaat, type ABXK56LC3PH. Het bestelnummer van dit onderdeel is: 49AZM63BKS40. Frans schrijft tijdens het gesprek de naam, het type en het bestelnummer op en vraagt aan meneer Quakernialt om zijn naam, het typenummer en het bestelnummer te spellen. Frans spelt het type en het bestelnummer zelf ook om te controleren of hij het juist heeft opgeschreven. Frans zegt tenslotte dat het onderdeel over twee weken binnen is en sluit het gesprek af.

Opdracht 11.

- Zet de telefoons klaar.
- Verdeel de rollen: Leerling A is Frans van Buuren, leerling B is meneer Quakernialt, leerling C is de supervisor.
- Lees de bovenstaande tekst goed.
- De supervisor kijkt goed naar het observatieformulier.
- Je hebt twee minuten om je rol voor te bereiden.
- Voer het gesprek.
- De supervisor vult het observatieformulier in.
- Wissel van rol en speel het rollenspel totdat iedereen een keer Frans en een keer supervisor is geweest.
- Neem de gesprekken op met de microcomputer.

Observatieformulier		
Naam leerling A:	Naam supervisor:	
	Leerling A	
	Wel	Niet
Groet beleefd en juist voor de tijd van de dag.		
Zegt eigen naam.		
Zegt naam bedrijf.		
Vraagt meneer Quakernialt naam te spellen.		
Frans schrijft naam correct op.		
Frans spelt type en bestelnummer juist		
Frans schrijft type en bestelnummer juist op.		
Zegt dat bestelling over 2 weken binnen is.		
Sluit gesprek correct af.		
Opmerkingen:		

Observatieformulier		
Naam leerling B:	Naam supervisor:	
	Leerling B	
	Wel	Niet
Groet beleefd en juist voor de tijd van de dag.		
Zegt eigen naam.		
Zegt naam bedrijf.		
Vraagt meneer Quakernialt naam te spellen.		
Frans schrijft naam correct op.		
Frans spelt type en bestelnummer juist		
Frans schrijft type en bestelnummer juist op.		
Zegt dat bestelling over 2 weken binnen is.		
Sluit gesprek correct af.		
Opmerkingen:		

Observatieformulier		
Naam leerling C:	Naam supervisor:	
	Leerling C	
	Wel	Niet
Groet beleefd en juist voor de tijd van de dag.		
Zegt eigen naam.		
Zegt naam bedrijf.		
Vraagt meneer Quakernialt naam te spellen.		
Frans schrijft naam correct op.		
Frans spelt type en bestelnummer juist		
Frans schrijft type en bestelnummer juist op.		
Zegt dat bestelling over 2 weken binnen is.		
Sluit gesprek correct af.		
Opmerkingen:		

5.1 Dat zoeken we op.

Bij Totaal Techniek kun je over veel verschillende dingen vragen krijgen. De ene keer wil een klant informatie over elektrotechnische materialen, dan over gereedschappen die worden verkocht, dan weer over bouwmaterialen, of over een rekening die is gestuurd. Steeds weer iets anders. Je kunt natuurlijk niet alles weten. Soms zul je dus moeten zeggen dat je het niet weet.

Als je bepaalde informatie niet hebt, kun je een paar dingen doen. Je kunt het opzoeken terwijl de klant wacht. Je kunt het ook uitzoeken en later terugbellen. Maar je kunt ook iemand anders, bijvoorbeeld een collega, laten terugbellen.

Opdracht 12.

Deze opdracht doen we weer met een groepje van drie leerlingen. Overleg samen voordat je het juiste antwoord invult.

Hieronder staan een paar situaties die voor kunnen komen. Schrijf op wat je in elke situatie zou doen. Je kunt bijvoorbeeld de klant doorverbinden naar een collega die de vraag wel kan beantwoorden. Of de klant een catalogus sturen. Ook kun je het antwoord op de vraag van de klant direct zelf opzoeken. Duurt dit te lang, dan kun je tegen de klant zeggen dat je hem later terugbelt.

Wat doe je?

Een klant wil informatie over de prijs van een apparaat. Je weet het niet uit je hoofd, maar de catalogus ligt bij je telefoon.

Een klant is boos over een rekening die hij heeft gekregen. Jij weet niets van die rekening.

Een klant wil informatie over alle soorten auto-onderdelen. Bovendien gaat de klant binnenkort zijn zolder opknappen. Daarom wil hij weten welke soorten wandbekleding te koop zijn.

5.2 Terugbellen.

Om half twee gaat de telefoon bij Totaal Techniek. Frans van Buuren neemt op. Het is meneer Saygillis. Meneer Saygillis wil weten hoe dik de waterleiding naar de kraan van de wasmachine moet zijn. Frans zegt dat hij die informatie niet kan geven. De collega die dit wel kan is meneer Waterman, maar die is met vakantie. Frans zegt dat hij het zal uitzoeken en meneer Saygillis terug zal bellen. Frans vraagt of meneer Saygillis zijn naam wil spellen en vraagt ook zijn telefoonnummer. Zowel de naam als het telefoonnummer schrijft Frans op. Hierna sluit Frans het telefoongesprek af.

Opdracht 13.

Deze opdracht doen we weer met drie leerlingen. Leerling A, B en C.

- Verdeel de rollen: Leerling A speelt Frans, leerling B is meneer Saygillis, leerling C is de supervisor.
- Lees de tekst hierboven goed.
- De supervisor bekijkt het observatieformulier.
- Voer dan het gesprek.
- De supervisor vult het observatieformulier in.
- Wissel van rol en speel het rollenspel totdat iedereen een keer Frans en een keer supervisor is geweest.
- Neem de gesprekken op met de microcomputer.

Observatieformulier		
Naam leerling A:	Naam supervisor:	
	Leerling A	
	Wel	Niet
Groet beleefd en juist voor de tijd van de dag.		
Frans zegt eigen naam.		
Zegt naam bedrijf.		
Zegt beleefd dat hij die informatie niet kan geven		
Zegt dat hij meneer Saygillis zal terugbellen.		
Vraagt om naam te spellen.		
Frans schrijft naam correct op.		
Frans vraagt telefoonnummer.		
Frans schrijft telefoonnummer juist op.		
Sluit gesprek correct af.		
Opmerkingen:		

Observatieformulier		
Naam leerling B:	Naam supervisor:	
	Leerling B	
	Wel	Niet
Groet beleefd en juist voor de tijd van de dag.		
Frans zegt eigen naam.		
Zegt naam bedrijf.		
Zegt beleefd dat hij die informatie niet kan geven		
Zegt dat hij meneer Saygillis zal terugbellen.		
Vraagt om naam te spellen.		
Frans schrijft naam correct op.		
Frans vraagt telefoonnummer.		
Frans schrijft telefoonnummer juist op.		
Sluit gesprek correct af.		
Opmerkingen:		

Observatieformulier		
Naam leerling C:	Naam supervisor:	
	Leerling C	
	Wel	Niet
Groet beleefd en juist voor de tijd van de dag.		
Frans zegt eigen naam.		
Zegt naam bedrijf.		
Zegt beleefd dat hij die informatie niet kan geven.		
Zegt dat hij meneer Saygillis zal terugbellen.		
Vraagt om naam te spellen.		
Frans schrijft naam correct op.		
Frans vraagt telefoonnummer.		
Frans schrijft telefoonnummer juist op.		
Sluit gesprek correct af.		
Opmerkingen:		

5.3 Opbellen.

Frans heeft de informatie voor meneer Saygillis opgezocht. De waterleiding moet 15 mm dik zijn. Frans belt meneer Saygillis op om dit door te geven.

Opdracht 14.

Ook deze opdracht doen we met drie leerlingen. Leerling A, B en C.

- Verdeel de rollen: Leerling A speelt Frans, leerling B is meneer Saygillis, leerling C is de supervisor.
- Lees de tekst hierboven goed.
- De supervisor bekijkt het observatieformulier.
- Voer dan het gesprek.
- De supervisor vult het observatieformulier in.
- Wissel van rol en speel het rollenspel totdat iedereen een keer Frans en een keer supervisor is geweest.
- Neem de gesprekken op met de microrecorder.

Observatieformulier		
Naam leerling A:	Naam supervisor:	
	Leerling A	
	Wel	Niet
Groet beleefd en juist voor de tijd van de dag.		
Frans zegt eigen naam.		
Zegt naam bedrijf.		
Geeft de informatie beleefd en duidelijk door.		
Sluit gesprek correct af.		
Opmerkingen:		

Observatieformulier		
Naam leerling B:	Naam supervisor:	
	Leerling B	
	Wel	Niet
Groet beleefd en juist voor de tijd van de dag.		
Frans zegt eigen naam.		
Zegt naam bedrijf.		
Geeft de informatie beleefd en duidelijk door.		
Sluit gesprek correct af.		
Opmerkingen:		

Observatieformulier		
Naam leerling C:	Naam supervisor:	
	Leerling C	
	Wel	Niet
Groet beleefd en juist voor de tijd van de dag.		
Frans zegt eigen naam.		
Zegt naam bedrijf.		
Geeft de informatie beleefd en duidelijk door.		
Sluit gesprek correct af.		
Opmerkingen:		

7.1 De laatste opdracht.

Het is kwart voor zes. Bij Totaal Techniek is Frans van Buuren al bezig om de rommel op te ruimen als de telefoon gaat. Meneer Lodewijks is aan de lijn. Meneer Lodewijks heeft gezien dat de decoupeerzagen in de aanbieding zijn. Van € 78,80 voor € 59,95.

Meneer Lodewijks wil maar liefst 5 van deze apparaten kopen voor de knutselclub en wil graag nog extra korting. Hij wil ze kopen voor € 50,00 per stuk. Frans zegt dat hij daar niet over gaat en dat hij dat eerst moet vragen. Frans belt intern met meneer Pingelmans. Meneer Pingelmans zegt dat er van de prijs van € 59,95 niets meer af kan. Ook niet als je er 5 koopt. Frans neemt het externe gesprek weer terug en deelt dit aan meneer Lodewijks mee. Meneer Lodewijks probeert nog om de prijs naar € 55,00 per stuk te krijgen, maar ook dat kan niet volgens Frans.

Meneer Lodewijks zegt dat hij dan maar eens met de concurrent gaat praten.

Frans sluit het gesprek af.

We gaan deze opdracht weer met drie leerlingen spelen. Leerling A, B en C.



Opdracht 17.

- Leerling A speelt Frans, leerling B speelt meneer Lodewijks en leerling C is supervisor. Leerling C speelt ook voor meneer Pingelmans.
- Lees de tekst goed door, zodat je weet wat je rol is.
- De supervisor bekijkt het observatieformulier.
- Voer het gesprek.
- Wissel van rol en speel het rollenspel totdat iedereen een keer Frans en een keer supervisor is geweest.

Observatieformulier		
Naam leerling A:	Naam supervisor:	
	Leerling A	
	Wel	Niet
Groet beleefd en juist voor de tijd van de dag.		
Frans zegt eigen naam.		
Zegt naam bedrijf.		
Zegt beleefd dat hij dat moet vragen.		
Belt op juiste wijze met meneer Pingelmans		
Neemt het externe gesprek weer goed terug.		
Geeft de informatie duidelijk door.		
Blijft beleefd en geduldig.		
Sluit gesprek correct af.		
Opmerkingen:		

Observatieformulier		
Naam leerling B:	Naam supervisor:	
	Leerling B	
	Wel	Niet
Groet beleefd en juist voor de tijd van de dag.		
Frans zegt eigen naam.		
Zegt naam bedrijf.		
Zegt beleefd dat hij dat moet vragen.		
Belt op juiste wijze met meneer Pingelmans		
Neemt het externe gesprek weer goed terug.		
Geeft de informatie duidelijk door.		
Blijft beleefd en geduldig.		
Sluit gesprek correct af.		
Opmerkingen:		

Observatieformulier		
Naam leerling C:	Naam supervisor:	
	Leerling C	
	Wel	Niet
Groet beleefd en juist voor de tijd van de dag.		
Frans zegt eigen naam.		
Zegt naam bedrijf.		
Zegt beleefd dat hij dat moet vragen.		
Belt op juiste wijze met meneer Pingelmans		
Neemt het externe gesprek weer goed terug.		
Geeft de informatie duidelijk door.		
Blijft beleefd en geduldig.		
Sluit gesprek correct af.		
Opmerkingen:		