|  |
| --- |
| ***Telefoongesprek (Complex)*** |

|  |
| --- |
| **Kerntaken en werkprocessen**  B1-K1-W4 Informeert en adviseert |

|  |
| --- |
| **Opdrachtomschrijving** |
| Als je aan de telefoon met iemand praat zie je elkaar meestal niet, hierdoor vervalt een gedeelte van de communicatiemogelijkheid, namelijk het non-verbale deel. Een van de gevolgen daarvan is dat je intonatie, dus de manier waarop je iets zegt, en de woorden die je gebruikt veel belangrijker worden. Het is belangrijk om dit goed te beseffen en rekening te houden met de gevolgen.  Het is druk in de winkel, alle collega’s zijn druk met een klant of opdracht en dan gaat de telefoon.  Je wordt gevraagd deze aan te nemen, correct noem je de naam van het bedrijf en jouw naam en dan blijkt dat de persoon aan de telefoon een bestelling wilt opgeven.  Hoe pakt je dit aan, weet je wat je moet zeggen en moet vragen. Bij deze opdracht maak je een bestelformulier volgens de procedures van het bedrijf en neem je zelf de telefoon op. Dit telefoongesprek kan eventueel ook plaatsvinden door simulatie. Hierbij voor je een gesprek met je begeleider. Tot slot maak je een overzicht van de vaste klanten van het bedrijf. |
| *Voorbereiden:*   1. Verdiep je in de procedures van het bedrijf. 2. Maak aan de hand van de procedures een eigen bestelformulier. 3. Maak een lijst met vaste klanten die op rekening mogen bestellen, voeg eventuele bijzonderheden van deze klanten toe. 4. Maak een lijst met vaste bedrijven die op rekening mogen bestellen, voeg eventuele bijzonderheden van deze klanten toe. 5. Laat ze ook een kolom toevoegen met bijzonderheden over deze klant. 6. Eventueel simulatie met de begeleider. 7. Voeg aan het bestelformulier een feedbackformulier toe, om je per gesprek van feedback te voorzien. 8. Overleg met je begeleider hoe je te werk moet gaan als je niet voldoende kunt adviseren bij een bestelling die per telefoon binnenkomt. 9. Leg de spullen bij de telefoon die je nodig hebt, en die er nog niet bij liggen 10. Overleg wanneer je de telefoon mag opnemen.   *Uitvoeren:*   1. Voer 3 verkoopgesprekken volgens de richtlijnen van je leerbedrijf. 2. Noteer de nodige gegevens in het bestelformulier zodanig dat dit ook echt afgehandeld kan worden.   *Afronden:*   1. Maak een foto van je gemaakte notities tijdens dit telefoongesprek. 2. Werk deze verkoopgesprekken digitaal uit, wat heb je verkocht en geadviseerd of geïnformeerd. Voeg ook de feedback toe die je hebt gekregen van de gevoerde gesprekken. 3. Voeg alle opdrachten samen tot een overzichtelijk geheel. 4. Bespreek dit met je BPV-begeleider a.d.h.v. de onderstaande reflectie.   *Reflectie:*   1. Wat ging tijdens de uitvoering goed? 2. Wat kan er voor de volgende keer beter of anders? 3. Wat zijn de tips en tops van je begeleider? |