|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | | --- | |  | | Opdrachten Les 2  Verbale en non verbale communicatie | |  | |

1. leerdoelen

Je kunt verbaal en non verbaal gedrag herkennen en toepassen in een gesprek

1. orientatie

Aan de klant die bij je in de winkel komt, laat je merken dat je een verkoopmedewerker bent door hem of haar aan te kijken. Er ontstaat contact tussen jou en de klant.

Wanneer de klant jou iets wil laten weten, voer je een verkoopgesprek. Daarbij brengen jullie informatie over op elkaar. Dat is communicatie.

Opdracht 2.1 zender, ontvanger en boodschap

Maak gebruik van informatie om te kijken wat de kenmerken zijn van verbaal en non-verbaal contact. Geef dan in het volgende tabel aan of het contact verbaal of non-verbaal is en schrijf het kenmerk erachter. Er staat al een voorbeeld;

|  |  |
| --- | --- |
| Vragen | Verbaal/non verbaal + kenmerk |
| Een clown is verdrietig en huilt almaar. | non-verbaal/gezichtsuitdrukking |
| Er staat een rij bij de kassa en je geeft een teken of je collega komt helpen. |  |
| Waarmee kan ik u helpen? |  |
| Je praat met een klant maar hij verstaat je niet. |  |
| Je sloft over de vloer naar een klant. |  |
| Een klant recht in de ogen kijken. |  |
| Morge, woar ken ik je met van dienst zien? |  |
| Een klant kijkt vragend om zich heen. |  |
| De kauwgom smaakt heerlijk. |  |
| De toon waarop je de klant aanspreekt is vriendelijk. |  |
| Je hebt vieze nagels. |  |

Opdracht 1.3 Feedback en terugkoppeling