**OPDRACHT bij les 2**

**Casus:**

Een nieuwe pensionklant komt naar je toe en vertelt je dat haar paard kreupel is. Aangezien zij nog weinig ervaring heeft met het hebben van een eigen paard, vraagt ze jou wat ze moet doen. Na samen naar het paard gekeken te hebben, geef jij het advies om de dierenarts te bellen. De klant heeft graag dat jij dat doet.

Zewaldie, de merrie waar het om gaat, is kreupel linksvoor. Een val of trap van een ander paard in de loopstal waar jonge paarden met veel tegelijk lopen is waarschijnlijk de oorzaak.   
Het is een lief paard, maar ze heeft een verdikking op haar linkerschouder en ze lijkt achter wat stijf. De verdikking is warm en gevoelig. Ze heeft geen koorts en is verder alert.

Bel de dierenarts voor de klant, maak van tevoren een lijst met informatie voor de dierenarts en met vragen die jouw klant heeft. Let op: na afloop van het gesprek met de dierenarts, geef je de belangrijkste informatie door aan je klant, de eigenaresse van Zewaldie.

Houd je aan de eisen voor uitgaande telefoongesprekken zoals in de les besproken is. Voer nu het gesprek met de dierenarts (medeleerling).

Na afloop van het gesprek, bespreek je de onderstaande twee stappen met je klasgenoten en je docent.

Stap 1 • Ontdekken

Hoe verliep jouw gesprek (casus)? Heb je gekozen voor een bepaalde tactiek? Waar stuitte je op? Kon je het initiatief houden in het gesprek en lukte het om uit je eigen emoties te blijven? Hield je het einddoel voor ogen? Hoe ben je ‘echt’ – een mens van vlees en bloed – en professioneel tegelijkertijd?

Stap 2 • Bespreken

Bespreek het gesprek na met je klasgenoten en je docent. Wat hebben zij gezien en gevoeld? Welke feedback krijg je van hen en kun je daar iets mee? Je kunt eventueel samen alternatieven benoemen voor waar het niet zo goed ging.