**Communicatie in situaties**

**Oriëntatie**

Op ieder moment van de dag communiceer je. Hoe je communiceert, is onder

andere afhankelijk van je stemming, maar ook in hoge mate van de situatie

waarin je je bevindt. Als medewerker van een bedrijf communiceer je

meestal anders (zakelijker) dan als privé-persoon.

**Leerdoelen**

Na deze les:

\* kun je aangeven wat communicatie is;

\* kun je twee soorten communicatie noemen;

- kun je een factor noemen die bij communicatie van belang is.

**Opdracht 1.1A Beurssituatie**

Speel met z’n tweeën het volgende rollenspel.

***Situatie***

We zijn in de Jaarbeurs in Utrecht, waar de Nationale bloemenbeurs wordt

gehouden. Verschillende leveranciers presenteren zich aan hun mogelijke

klanten. Zo ook de firma Cultra. Zij hebben een fraaie stand op de beurs, waarin het nieuwe assortiment voorjaarsbloeiers wordt gedemonstreerd.

***Verdeel de rollen:***

Rol 1: medewerker bloemenspeciaalzaak/tuincentrum

Rol 2: verkoper

Lees de volgende tekst (rol 1 en 2) goed door.

**Rol 1**

Je bent medewerker van tuincentrum/bloemenspeciaalzaak “Tulipa”. Van je baas mocht je vandaag naar de Nationale bloemenbeurs. Het is niet alleen maar een uitje. Je hebt namelijk de opdracht gekregen je te oriënteren op verschillende zaken, onder andere op voorjaarsbloeiers. Als je langs de stand van ‘Cultra’ loopt, wordt je aandacht getrokken door de vele voorjaarsbloeiers. Je besluit op nader onderzoek uit te gaan en loopt de stand van ‘Cultra’ binnen. Uiteraard heb je de nodigevragen voor de verkoper, die graag bereid is je te woord te staan.

**Rol 2**

Je bent verkoopadviseur bij de firma ‘Cultra’. Jullie bedrijf staat bij de klanten bekend als een prima leverancier van voorjaarsbloeiers. Gebruik de folder om er de nodige informatie door de klanten uit te halen. Natuurlijk sta je de bezoekers van de beurs op correcte wijze te woord.

Als je rol 1 hebt gekozen, bedenk dan een aantal vragen die je op de beurs zou kunnen stellen. Voor rol 2 moet je de folder van de “fleur primeur & exclusief” goed bekijken. Dan kun je straks de vragen van de medewerker beantwoorden. Je mag de folder bij de hand houden.

Bespreek het rollenspel. Gebruik hiervoor de checklist die jullie van je docent kregen. Wat hebben je medeleerlingen over jullie rollenspel ingevuld? Beantwoord na het rollenspel de volgende vragen:

a

Waarom kan het voor jou als medewerker van een loonbedrijf nuttig zijn een beurs te bezoeken?

b

Welke voordelen zou dit beursbezoek kunnen opleveren? Welke mondelinge informatie kreeg de medewerker op de beurs?

d

Werden er ook andere middelen gebruikt om informatie te geven/krijgen? Zo ja, welke?

**Opdracht 1.1B Reclameborden**

*Figuur 1.2*

Figuur 1.2 toont een foto van een bloemenspeciaalzaak. Dat zie je op het eerste oog niet, want er hangt nergens een bord. Het bedrijf is gelukkig bij de klanten uit

de directe omgeving goed bekend. Om het bedrijf meer te laten opvallen wil

men gebruik gaan maken van één of meerdere reclameborden. Ontwerp de

tekst voor de borden. Als je klaar bent met de teksten, beantwoord dan de volgende vragen:

a

Vind je dat een bloemenspeciaalzaak gebruik moet maken van borden op de gevel?

Waarom wel/niet?

b

Op welke andere manieren kan een bloemenspeciaalzaak reclame maken?

**Opdracht 1.1C Interne en externe contacten**

Waarschijnlijk heeft het je niet veel moeite gekost de vragen van opdracht 1.1

en 1.2 te beantwoorden. In beide opdrachten speelt communicatie een

belangrijke rol. Dit is geen toeval, want in het dagelijkse leven ben je bijna 70%

van de tijd bezig met communiceren.

Om goed met mensen binnen (interne contacten) en buiten het bedrijf (externe

contacten) om te gaan is het belangrijk dat je weet op welke manieren je kunt

communiceren. Voordat we ons hierin gaan verdiepen, moet je eerst proberen

een omschrijving te geven van de term ‘communiceren’.

**Maak de volgende zin af.**

**Communiceren is ....**

**Opdracht 1.1D Mondeling en schriftelijk communiceren**

Bij het uitvoeren van de opdrachten in deze les moest je veel communiceren. In

opdracht 1.1 heb je het verkoopgesprek (mondeling communiceren) eerst

schriftelijk voorbereid. Ook het maken van reclameborden is een vorm van

schriftelijke communicatie.

Probeer het volgende schema zo uitgebreid mogelijk aan te vullen met

voorbeelden van mondelinge en schriftelijke communicatie.

|  |  |
| --- | --- |
| **Schriftelijke communicatie** | **Mondelinge communicatie** |
| notities verkoopgesprek | verkoopgesprek |
| reclameborden tuincentrum | overleg met mijn klasgenoot |
|  |  |
|  |  |

**Opdracht 1.1E Aardig communiceren**

In de twee opdrachten die je hebt gedaan, speelde communicatie de hoofdrol.Daarnaast zul je gemerkt hebben dat je als verkoper sociale vaardigheden nodig

hebt om aardig te communiceren. Want van mensen die niet aardig met jeomgaan, zul je niet snel iets kopen. Ook een winkel moet aardig communiceren, want het wil zijn product aan de klant verkopen.

Beantwoord de volgende vragen.

a.

Welke sociale vaardigheden heb je nodig om het product van je bedrijf

te verkopen?

b

Leg op een prettige manier uit aan iemand die nog nooit van een

bedrijf heeft gehoord (en dat komt voor!), wat een bedrijf verkoopt.