|  |  |
| --- | --- |
| **taak** | **uitvoering** |
|  **3. Verbale-en non-verbale communicatie;soorten vragen.****Plan**

|  |  |
| --- | --- |
| **resultaat** | Je weet waaraan een geschikte verkoper moet voldoen.  |
| **vooraf** | Lessen gevolgd en oefeningen gedaan.  |
| **werktijd** | 60 minuten |
| **belang** | Je kunt de geleerde informatie toepassen op jezelf.  |

 |

Do

**Lees de onderstaande teksten en voer de oefeningen uit.**

Communicatie is het uitwisselen van boodschappen. Je hebt een zender en een ontvanger nodig. Soms is het ‘eenrichtingsverkeer’, bv. reclame van op TV. In een gesprek hebben we te maken met tweerichtingsverkeer.

We geven zowel verbaal als non-verbaal informatie.

**Verbale communicatie**

Communicatie waarbij men zich uit met woorden. Het kan zowel gesproken als geschreven zijn.

Belangrijk is dat je duidelijk spreekt, schrijft en goed kunt luisteren.

**Non-verbale communicatie**

Het uitwisselen van boodschappen tussen mensen via niet-talige signalen. Lichaamstaal is een vorm van non-verbale communicatie.

**Ruis**

Soms zitten zender en ontvanger niet op een golflengte.

Ze praten met elkaar, ze horen elkaar, maar ze begrijpen elkaar niet. Dat noemen we ruis.

Oorzaken van ruis:

Je wordt afgeleid door uiterlijk of kleding.

Je wordt afgeleid door geluiden.

Je bent in een slecht humeur.

**Oefeningen voor verbale communicatie**

**Opdracht 1:**

Om duidelijk te kunnen communiceren moet je in ieder geval verstaanbaar zijn. Je moet niet te snel maar ook niet te langzaam spreken. En duidelijk articuleren.

Oefen op het uitspreken van een aantal van onderstaande spreuken. Spreek ze daarna een aantal keren achter elkaar hardop uit.

|  |
| --- |
|  |

**Spreuken:**

* Het monster morst mosterd op zijn mosterdzaadbrood.
* Gijs grijpt de grijsgrauwe gans graag gauw.
* Ruud Rups raspt rap rode ronde radijsjes.
* De prins spreekt slecht Spaans.
* Duitse dames drinken dagelijks druivensap.
* Het vieze varken valt vies in de vuile poel.
* De praat die jij praat, dat is geen praat, maar de praat die ik praat, dat is pas praat, als je praat van praat!
* Kobe de Kobe knoopt koperen knopen, maar als Kobe de Kobe geen koperen knopen knopen kan, dan is er een man die Kobe de Kobe zijn koperen knopen knopen kan.
* Paul zei tegen Paul in ’t Pools, is Paul in ’t Pools wel Paul? Nee, zei Paul tegen Paul in ’t Pools. Paul in ’t Pools is Popolski.
* Wie weet waar Willem Wouter woont? Willem Wouter woont wonder wijd weg. Wie weet wat Willem Wouter’s wijf weeft? Willem Wouter’s wijf weeft witte warme wollen winter wanten.
* Lekkerkerker kerk erker
* Varkens geiten boerenkool
* De kauwgom kauwende kromme kleine kale knap geknipte knappe kapper knipt knap maar de knecht van de kauwgom kauwende kromme kleine kale knap geknipte knappe kapper knipt knapper dan de kauwgom kauwende kromme kleine kale knap geknipte knappe kapper knippen kan.
* De zakkenrollende zakkenroller rolde een andere zakkenrollende zakkenroller zijn zakken.
* Fritsie mixte zijn whisky met een whiskymixer.
* Als vliegen vliegen en bijen vrijen dan vliegen de vliegende vrijende bijen vliegensvlug voorbij.
* Trillend trippelde tante Tiny tandloos naar de treiterende tandarts toe.
* Roverovervallen vallen overal voor. Het valt voor dat bij een roveroverval, een rover, voorover, over een roverval valt. Maar een rover, heeft het er wel voor over, om tijdens een roveroverval, voorover, over een roverval te vallen. Want voor een rover, schiet er bij een roveroverval, altijd wel wat over.
* Liesje leerde Lotje lopen langs de lange Lindelaan, maar Lotje wou de L niet zeggen dus zei ze iesje eerde otje open angs de ange indeaan.
* De tekkel tackelde de tekkel, maar toen de tekkel de tekkel tackelde, tackelde de getackelde tekkel de tackelende tekkel terug.
* De pasgewassen was was pas gewassen nadat de pasgewassen was gewassen was.
* Grote grazers grazen graag in grasgroen gras.
* Knap de knappe kapper knipt en kapt heel knap maar Knaap de knappe knecht van Knap de knappe kapper knipt en kapt nog knapper dan Knap de knappe kapper knipt en kapt.
* Pittige pepers plukte pittige peperplukker Puk.
* Vissende vissers die vissen naar vissen en vissende vissers die vangen vaak bot. De vis waar de vissende vissers naar vissen, vindt vissende vissers vervelend en rot.
* Ik blijf herhalen, dat je de herhaling moet herhalen. Als je de herhaling goed herhaalt, hoef je de herhaling niet meer te herhalen.

**Opdracht 2:**

Wanneer je een bestelling aanneemt, zowel telefonisch als aan de toonbank is het van belang dat je geen fouten schrijft. Namen en adressen kunnen soms erg ingewikkeld zijn. Door goed te spellen voorkom je fouten.

Oefen het spellen van je naam met behulp van het Nederlandse spellingsalfabet.

Oefen ook het uitspreken van de naam van een klasgenoot op deze manier.

**Een overzicht van de spellingsalfabetten:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Letter**  | **Interna- tionaal**  | **Nederlands**  | **(Belgisch) Frans**  | **Luchtvaart en NAVO**  | **Duits**  | **Engels**  | **Spaans (officieel)**  | **Spaans (alledaags)**  | **Italiaans**  | **Portugees** |
| A  | Amsterdam  | Anna  | Arthur  | Alfa  | Anton  | Alfred  | Antonio  | Alicante  | Ancona  | Ana |
| Ä  |  |  |  |  | Ärger  |  |  |  |  |  |
| B  | Baltimore  | Bernard  | Bruxelles  | Bravo  | Berta  | Benjamin  | Barcelona  | Barcelona  | Bari  | Bruno / Bravo |
| C  | Casablanca  | Cornelis  | Caroline  | Charlie  | Cäsar  | Charles  | Carmen  | Cádiz  | Como  | Casa |
| CH  |  |  |  |  | Charlotte  |  | Chocolate †  |  | Chapéu |  |
| D  | Danmark  | Dirk  | Désiré  | Delta  | Dora  | David  | Dolores  | Dinamarca  | Domodossola  | Daniel |
| E  | Edison  | Eduard  | Emile  | Echo  | Emil  | Edward  | Enrique  | España  | Empoli  | Eduardo |
| F  | Florida  | Ferdinand  | Frédéric  | Foxtrot  | Friedrich  | Frederick  | Francia  | Francia  | Firenze  | Fábio / Franca |
| G  | Gallipoli  | Gerard  | Gustav  | Golf  | Gustav  | George  | Gerona  | Gerona  | Genova  | Gato / Gabriel |
| H  | Havanna  | Hendrik  | Henri  | Hotel  | Heinrich  | Harry  | Historia  | Hotel / Huescar  | Hotel  | Hotel |
| I  | Italia  | Izaak  | Isidore  | India  | Ida  | Isaac  | Inés  | Italia  | Imola  | Itália |
| J  | Jerusalem  | Jan  | Joseph  | Juliett  | Julius  | Jack  | José  | Jaén  | Jolly  | José |
| K  | Kilogramme  | Karel  | Kilogramme  | Kilo  | Kaufmann  | King  | Kilo  | Kilo  | Kursaal  | Kilo |
| L  | Liverpool  | Lodewijk  | Léopold  | Lima  | Ludwig  | London  | Lorenzo  | Lérida  | Livorno  | Lima |
| LL  |  |  |  |  |  |  | Llobregat †  |  |  |  |
| M  | Madagaskar  | Maria  | Marie  | Mike  | Martha  | Mary  | Madrid  | Madrid  | Milano  | Maria |
| N  | New York  | Nico  | Napoléon | November  | Nordpol  | Nellie  | Navarra  | Navarra  | Napoli  | Navarra / Novembro |
| Ñ  |  |  |  |  |  |  | Ñoño †  |  |  |  |
| O  | Oslo  | Otto  | Oscar  | Oscar  | Otto  | Oliver  | Oviedo  | Oviedo  | Otranto  | Oscar |
| Ö  |  |  |  |  | Ökonom  |  |  |  |  |  |
| P  | Paris  | Pieter  | Piano  | Papa  | Paula  | Peter  | Paris  | Pamplona  | Palermo  | Papa |
| Q  | Québec  | Quotiënt  | Quiévrain  | Québec  | Quelle  | Queen  | Querido  | Queso  | Quarto  | Queijo |
| R  | Roma  | Rudolf  | Robert  | Romeo  | Richard  | Robert  | Ramón  | Roma  | Roma  | Roma |
| S  | Santiago  | Simon  | Suzanne  | Sierra  | Samuel  | Samuel  | Sábado  | Sevilla  | Savona  | Savona / Samuel |
| SCH  |  |  |  |  | Schule  |  |  |  |  |  |
| T  | Tripoli  | Teunis  | Téléphone  | Tango  | Theodor  | Tommy  | Tarragona  | Tarragona  | Torino  | Torino |
| U  | Uppsala  | Utrecht  | Ursule  | Uniform  | Ulrich  | Uncle  | Ulises  | Ursula  | Udine  | Uniforme |
| Ü  |  |  |  |  | Übermut  |  |  |  |  |  |
| V  | Valencia  | Victor  | Victor  | Victor  | Viktor  | Victor  | Valencia  | Valencia  | Venezia  | Vitória |
| W  | Washington  | Willem  | Waterloo  | Whisky  | Wilhelm  | William  | Wáshington  | Wáshington  | Washington  |  |
| X  | Xantippe  | Xantippe  | Xavier  | X-ray  | Xantippe  | X-ray  | Xiqeuna  | Equis \* | Xilofono  | Xadizez |
| IJ  |  | IJmuiden † |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Y  | Yokohama  | Ypsilon  | Yvonne  | Yankee  | Ypsilon \* | Yellow  | Yegua  | Y griega \* | Yogurt  |  |
| Z  | Zürich  | Zaandam  | Zéro  | Zulu  | Zacharias  | Zebra  | Zaragoza  | Zaragoza  | Zara  | Zulu |

**Opdracht 3**

Goede communicatie valt of staat bij goed luisteren.

Kun je goed luisteren?

Speel het ‘Roddelspel’:

Wie kan het verhaal het best navertellen?

1 persoon verzint 6 steekwoorden b.v. een persoon, beroep, voorwerp, bloemennaam, vervoersmiddel, vakantieplek.

Met elk woord formuleer je een zin.

De zinnen vormen samen een absurd verhaaltje.

Geef het verhaal door aan iemand die het verhaal niet heeft gehoord, vervolgens vertel je het door aan nog iemand, en deze vertelt het verhaal op zijn beurt weer door.

De laatste luisteraar vertelt het overgebleven verhaal en benoemt de juiste steekwoorden.

**Opdracht 4**

**Luisteropdracht verbale communicatie**

* Maak groepjes van 2 personen en ga met de rug tegen elkaar aan zitten.
* Per groepje krijg je een afbeelding van een vaas. Maar 1 persoon mag deze afbeelding zien.
* Maak aan de tweede persoon door middel van woorden duidelijk hoe deze vaas eruit ziet. Benoem grondvormen zoals een driehoek, cirkel enz.
* De tweede persoon tekent de vaas zo nauwkeurig mogelijk volgens de gegeven omschrijving. Maak ook gebruik van kleur.
* Vergelijk de afbeelding met de tekening.
* Noteer de verschillen en geef aan hoe deze ontstaan zijn. Belangrijk hierbij is de communicatie. Wat ging er goed en wat ging er niet goed.
* Pak een nieuwe afbeelding, wissel de taken en voer de opdracht nog een keer uit.

**Oefeningen voor non-verbale communicatie**

**Opdracht 1:**

Bekijk een willekeurig praatprogramma, bv ‘Hello Goodbye’. Zet het geluid af en concentreer je volledig op de lichaamstaal van de personen. Bekijk het programma ongeveer 10 minuten. Noteer je observaties in het volgende schema.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Lichaamstaal | BewegingenWat en Hoe | InterpretatieWat straalt de beweging uit? |
| Armen |  |  |
| Handen |  |  |
| Schouders |  |  |
| Benen |  |  |
| Hoofd |  |  |
| Ogen |  |  |
| Mond |  |  |
| Anders |  |  |

**Soorten vragen**

In een verkoopgesprek zijn er verschillende soorten vragen die je kunt stellen.

De meest voorkomende vragen zijn:

* Open vragen
* Gesloten vragen
* Controlevragen

**Open vragen**

Bij open vragen zijn diverse antwoorden mogelijk.

Open vragen beginnen met een W of een H:

* Wat?
* Waar?
* Wie?
* Waarom?
* Waarmee?
* Wanneer?
* Hoe?
* Hoezo?

We stellen open vragen om te oriënteren op de koopwens.

Open vragen leveren veel informatie op. Open vragen zorgen voor een ontspannen sfeer.

**Gesloten vragen**

Bij gesloten vragen is het antwoord meestal ja of nee.

Of de vraag levert een mogelijkheid op.

Met een gesloten vraag kun je recht op het doel af.

Teveel gesloten vragen leiden tot een soort kruisverhoor.

Gesloten vragen stel je vaak aan het einde van een gesprek.

Bijvoorbeeld: ‘U neemt deze?’

**Keuzevragen**

Dit zijn vragen waar de mogelijke antwoorden al in de vraag besloten liggen.

Bijvoorbeeld: ‘Wilt U dit in het groen of in het rood?’

‘Wilt U het donderdag of vrijdag bezorgd hebben?’

**Controlevragen**

Tijdens het verkoopgesprek stel je regelmatig een controlevraag.

Een controlevraag stel je om er achter te komen of je de antwoordgever begrijpt.

Voorbeelden zijn:

* Dus U bedoelt…?
* Klopt het dat….?

Luister na het stellen van de vraag goed naar het antwoord.

Denk aan de **ALS** methode:

* Aandacht
* Luisteren
* Samenvatten

**Opdracht:**

Stel 3 open, 3 gesloten, 3 keuze- en 3 controlevragen op die je in een verkoopgesprek voor een boeket zou kunnen stellen.

Of

Stel 3 open, 3 gesloten, 3 keuze- en 3 controlevragen op die je in een verkoopgesprek voor een stoel zou kunnen stellen.

|  |
| --- |
| OpenOpenOpen |

|  |
| --- |
| GeslotenGeslotenGesloten |

|  |
| --- |
| KeuzevraagKeuzevraagKeuzevraag |

|  |
| --- |
| ControlevraagControlevraagControlevraag |

**check & act**

* Bespreek de resultaten met je docent