**Opdracht: Telefonische bezoekafspraak maken**

**Situatie:**

Een klant belt naar het bedrijf waar je werkt. Hij/zij wil graag dat je bij hem/haar langs komt om over de tuin te praten. De bedoeling is dat bij de nieuwe woning een tuin aangelegd gaat worden.

**Wat moet ik doen:**

Je gaat in een tweetal een fictief telefoongesprek voeren. hierbij speelt 1 persoon de klant. De ander speelt voor medewerker van het hoveniersbedrijf.

De ‘medewerker’ neemt de telefoon op de juiste manier aan en maakt een afspraak. Hij / zij noteert alle belangrijke gegevens op het gegevensformulier en vat aan het einde van het gesprek alles nog eens samen. De ander noteert op het beoordelingsformulier in wat goed ging en wat nog verbeterd kan worden. Als het gesprek klaar is vult de ‘medewerker’ ook een vaardighedentabel in.

Hierna wissel je van rol en speel je het rollenspel nogmaals

**Gegevensformulier:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Onderdeel** | **Gegevens**  |
| 1. Gewenste datum |  |
| 2. Gewenste tijd |  |
| 3. Naam |  |
| 4. Adres |  |
| 5. Telefoonnummer en e- mailadres. |  |
| Eventuele extra gegevens |  |

**Beoordelingsformulier**

|  |
| --- |
| **Naam medewerker:**  |
| **Naam observant:**  |
| **Naam klant:** |
|  |
| **Onderdelen telefoongesprek** | **Onderdeel aanwezig?** | **Wat ging goed?** | **Wat kan beter?** |
|  |  |  |  |
| Begroeten, naam bedrijf en medewerker vermelden |  |  |  |
| Openingszin zeggen |  |  |  |
| Vaardigheden toegepast |  |  |  |
| Onderdelen van de afspraak vastgelegd  |  |  |  |
| Samengevat |  |  |  |
| Afscheid nemen |  |  |  |

**Vaardighedentabel**

|  |  |
| --- | --- |
| Vaardigheid  | Score 1 = ik ben er zeer goed inScore 5 = ik ben er zeer slecht in  |
| 1. Vriendelijk zijn | 1 2 3 4 5  |
| 2. Goed kunnen luisteren | 1 2 3 4 5 |
| 3. Geduldig zijn | 1 2 3 4 5 |
| 4. Meedenken | 1 2 3 4 5 |
| 5. Makkelijk een praatje kunnen maken | 1 2 3 4 5 |
| 6. Goed Nederlands spreken | 1 2 3 4 5 |
|  |  |
| Wat kun je goed |
| Wat wil je verbeteren |