

**Tijdsduur: 45 minuten**

**Samenwerkingsopdracht 3 personen**



|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Dit heb je nodig:**   * Een telefoon * De website van de hanos   [www.hanos.nl](http://www.hanos.nl)   * Bijlage voorbereiding telefoongesprek INKOOP * Bijlage voorbereiding telefoongesprek VERKOOP |  | **Dit leer je:**   * Je kunt als inkoper en verkoper een telefoongesprek voeren * Je kunt informatie over een product vragen en opzoeken * Je kunt bepalen hoeveel je moet bestellen adhv een opdracht * Je kunt een bestelformulier invullen * Je kunt reclameren nav een geleverde bestelling |

|  |
| --- |
| **Situatie:**  Je werkt in een theeschenkerij die bekend staat om zijn heerlijke high tea arrangementen. Jij bent verantwoordelijk voor de inkoop.  Jullie maken veel van de gerechtjes voor de high tea zelf. In totaal worden er 10 verschillende gerechtjes aangeboden. Hiervan worden er 5 huis bereid (zelf gemaakt) en 5 worden aangekocht bij de groothandel Hanos.  Je hebt zojuist een reservering binnen gekregen van een groep dames (15 personen), voor een high tea. Twee van de dames willen alleen **vegan** eten. Jij bedenkt wat er nodig is voor de high tea. Je belt naar de groothandel HANOS om informatie te vragen naar verschillende soorten vegan producten die zij hebben voor een high tea. |

|  |
| --- |
| **Dit ga je doen: (aan de slag)**  **Onderdeel A: telefoongesprek**  Je gaat een telefoon gesprek voeren als inkoper bij een groothandel of je gaat een telefoon gesprek voeren als verkoper van een groothandel.  Je vult een bestelformulier in.  Ga verder met de opdracht op de volgende pagina. |

1. Maak groepjes van drie.
2. De ene persoon speelt de inkoper van het restaurant. De ander speelt de verkoopmedewerker van de groothandel. De derde filmt het gesprek, observeert het gesprek en kan achteraf tips en tops geven.
3. De inkoper van het restaurant en verkoper van de groothandel bereiden het telefoongesprek voor met behulp van de bijlagen. Jullie krijgen vijf minuten de tijd om het gesprek voor te bereiden.
4. Voer het telefoongesprek. Doe net alsof je belt. Je gesprek mag ongeveer vijf minuten duren. De derde persoon filmt het gesprek.
5. Wissel nu van rol. Jullie bereiden opnieuw het gesprek voor en voeren daarna het gesprek. Zorg ervoor dat jullie alle drie inkoper en verkoopmedewerker hebben gespeeld.
6. Evalueer de gesprekken en geef elkaar tips en tops.

**Voorbereidingen telefoongesprek inkoper high tea**

Kijk wat je nodig hebt voor de high tea. Kijk voor ideeën op de website van Hanos. Varieer in soorten gerechtjes (bonbon, taartje, hartig hapje,etc).

Schrijf hieronder de 5 gerechtjes die je **per persoon** wilt aanbieden



Schrijf hieronder de 5gerechtjes **vegan** **per persoon**:



De high tea is bedoelt voor 15 personen. Schrijf achter de gerechten de hoeveelheden die je zou willen bestellen (houd hierbij geen rekening met de besteleenheden).

Bedenk welke vragen je wilt stellen aan de verkoopmedewerker van Hanos.

Bijvoorbeeld:

* Heeft u ook vegan bonbons?
* Op welke temperatuur moet ik de producten bewaren?

Schrijf hieronder 3 vragen op.

Tips bij het voeren van een telefoongesprek

* Nadat de verkoopmedewerker van Hanos zijn/haar naam heeft gezegd, begroet je en zeg je je eigen naam en de naam van het restaurant.
* Je zegt dat je een aantal vragen hebt over het assortiment vegan producten. Stel de vragen die je hebt bedacht en wacht geduldig op antwoord. Schrijf de antwoorden op.
* Je kunt tijdens het telefoongesprek extra vragen bedenken als je nog meer wilt weten.
* Praat duidelijk en stel je vragen duidelijk.
* Als je iets niet begrijpt, vraag je door.
* Wees vriendelijk, beleefd en professioneel. •
* Blijf goed in je rol.
* Praat goed Nederlands.
* Aan het einde van het gesprek vat je het gesprek samen. Je bedankt en groet de andere persoon.

**Voorbereiding telefoongesprek verkoper groothandel**

Bekijk van te voren het assortiment koekjes, petit fours en chocolade. Kijk ook extra naar de vegan producten die de Hanos verkoopt. Wanneer je op een product klikt zie je extra informatie over het product.

Klik op een willekeurig product. Welke informatie over dit product kun je zien?

Tips bij het voeren van een telefoongesprek:

* Neem op met je naam en de naam van het bedrijf (Hanos).
* Luister goed naar de vragen die de inkoper van het restaurant stelt.
* Geef duidelijk antwoord.
* Als je het antwoord niet meteen weet zeg je dat je het opzoekt.
* Als je een vraag niet goed verstaat, vraag je of de ander het wil herhalen.
* Wees vriendelijk, beleefd en professioneel.
* Blijf goed in je rol.
* Praat goed Nederlands.
* Als de inkoper zegt dat hij de producten meteen per telefoon wil bestellen, zeg je dat je geen bestellingen per telefoon kan aannemen. Bestellingen gaan via een bestelformulier.
* Aan het einde van het gesprek vraag je of de ander nog vragen heeft. Je bedankt de andere persoon en groet.

|  |
| --- |
| **Onderdeel B high tea bestellen**  Bij onderdeel A heb je onderzocht welke vegan producten je kunt kopen bij de Hanos en welke jij wilt gebruiken bij de high tea. Nu bepaal je de aantallen voor de high tea.  Zorg dat de high tea uit 5 verschillende gerechtjes bestaat die je besteld via de Hanos. Denk goed na over de vegan gerechten. |

|  |
| --- |
| **Dit heb je nodig:**   * Bestelformulier (zie bijlage) * Website [www.hanos.nl](http://www.hanos.nl) |

Schrijf de verschillende soorten gerechtjes je wilt bestellen op. Houd rekening met de twee gasten die vegan eten.

Vul het bestelformulier in. Houd rekening met de besteleenheden (het aantal bijvoorbeeld bonbons in een verpakking).

**Bijlage Bestelformulier**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **C:\Users\P0002616\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCache\Content.MSO\4E118600.tmp**  **BESTELFORMULIER** | | | |
| Naam klant:  Contacpersoon:  Datum: | | | |
| artikelnummer | productomschrijving | verpakking | aantal te bestellen |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **Dit lever je in:**  Lever de opdrachten in via ELO > opdrachten > Tussen productie en verkoop |