

Opdracht D3

De kandidaat voert een telefoongesprek met een klant over de cadeaumanden (A en B):

- De kandidaat krijgt 10 minuten de tijd om het telefoongesprek voor te bereiden. De kandidaat mag hierbij het opgavenboekje en kladpapier gebruiken.
- Er zijn drie gespreksvarianten voor de rol van de klant. Deze varianten worden afwisselend voor de verschillende kandidaten gebruikt.
- Voor een objectieve beoordeling is het nodig dat de rol van klant gespeeld wordt door een collega of een vrijwilliger en niet door u of een medekandidaat.
- De kandidaat gebruikt een telefoontoestel dat op de luidspreker kan worden ingesteld en belt bijvoorbeeld naar een (ander) telefoontoestel. De kandidaat en de klant mogen elkaar niet zien, bij voorkeur zitten ze in gescheiden ruimtes. Tijdens het gesprek is de examinerator in dezelfde ruimte als de kandidaat en de telefoon die de kandidaat gebruikt staat op de luidspreker, zodat de examinerator ook de rollenspeler kan horen.
- U vertelt de kandidaat welk telefoonnummer hij moet gebruiken.
- Eventueel kunt u het rollenspel beoordelen na overleg met de rollenspeler.

Instructie voor de rollenspeler

U bent in het algemeen afwachtend en laat het initiatief bij de kandidaat. Als de telefoon gaat, neemt u deze op en zegt uw naam (zie varianten). U wacht af wat de kandidaat zegt. Als de kandidaat u begroet in de openingszin, groet u terug. Als de kandidaat dit niet doet, dan groet u ook niet.

De kandidaat informeert u ongevraagd over de inhoud van de cadeaumanden met streekproducten. Als de kandidaat dit niet uit zichzelf doet, vraagt u hier uiteindelijk naar. U zegt bijvoorbeeld: Kun je me iets vertellen over de inhoud van de cadeaumanden?

Nadat de kandidaat u over de inhoud van de cadeaumanden heeft geïnformeerd kiest u voor cadeaumand A of B.

De datum waarop de bestelling geleverd moet worden bepaalt u zelf. Deze datum is voor alle kandidaten gelijk en bestaat uit een concrete datum zoals dinsdag 5 juli en niet 'volgende week dinsdag'.

variant 1

- uw naam, telefoonnummer en mailadres:
meneer/mevrouw A. Roos
telefoonnummer: (nummer dat de kandidaat belt)
e-mail: roos12@hotmail.nl
- besteldatum: (afnamedatum cspe)
- leverdatum: (deze bepaalt u zelf)
- betaalwijze: contant
- bestelling: 5 cadeaumanden met streekproducten
- u wilt kaartjes aan de manden met daarop de tekst: Bedankt! Familie Roos

variant 2

- uw naam, telefoonnummer en mailadres:
meneer/mevrouw W. de Vries
telefoonnummer: (nummer dat de kandidaat belt)
e-mail: devries18@gmail.com
- besteldatum: (afnamedatum cspe)
- leverdatum: (deze bepaalt u zelf)
- betaalwijze: contant
- bestelling: 7 cadeaumanden met streekproducten
- u wilt kaartjes aan de manden met daarop de tekst: Bedankt! Familie De Vries

variant 3

- uw naam, telefoonnummer en mailadres:
meneer/mevrouw D. Boom
telefoonnummer: (nummer dat de kandidaat belt)
e-mail: boom90@hetnet.nl
- besteldatum: (afnamedatum cspe)
- leverdatum: (deze bepaalt u zelf)
- betaalwijze: contant
- bestelling: 9 cadeaumanden met streekproducten
- u wilt kaartjes aan de manden met daarop de tekst: Bedankt! Familie Boom

Opdracht D4

Wanneer de kandidaat bij opdracht 2 een fout heeft gemaakt bij het samenstellen van de cadeaumanden, kan het genoemde bedrag afwijken van de gestelde € 22,50. Bij opdracht 4 rekent u verder met het bedrag dat de kandidaat aan de telefoon heeft genoemd.