EXAMENBOEKJE

Engels Gesprekken B2 IE

001

Opdracht:
Gesprek met klant

Kandidaat:
92747 - Tessa van Ewijk

Examenafnemer:

Datum:

KANDIDAAT

Kandidaat Tessa van Ewijk - VE Dier - Helicon - 11-03-2021 14:28 - Kandidaat Tessa van Ewijk - VE Dier - Helicon - 11-03-2021 14:28 - Kandidaat Tessa van Ewijk - VE Dier - Helicon - 11-03-2021 14:28 - Kandidaat Tessa van Ewijk - VE Di

© Bureau ICE 2020

Niets uit deze uitgave mag zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Bureau ICE worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm, computersoftware of op welke wijze dan ook. Het auteursrecht berust bij Bureau ICE. Inbreuk op het auteursrecht is strafbaar als misdrijf, artikel 31 en 32 van de Auteurswet.

Tessa van Ewijk - VE Dier - Helicon - 11-03-2021 14:28 - Kandidaat Tessa van Ewijk - VE Dier - Helicon - 11-03-2021 14:28 - Kandidaat Tessa van Ewijk - VE Di

Instructie

Voor het examen

Voor het examen krijg je het examenboekje en stem je het onderwerp van je gesprek af met de examenafnemer (indien nodig). Wie dat is en wanneer je dat kunt doen, hoor je als je het examenboekje krijgt.

Voorbereiding

Lees de opdracht en bereid je goed voor.

Hulpmiddelen

- een woordenboek (alleen bij de voorbereiding)
- aantekeningen in steekwoorden: je mag niet voorlezen

© Bureau ICE - Engels Gesprekken B2 IE - 001

Kandidaat Tessa van Ewijk - VE Dier - Helicon - 11-03-2021 14:28 - Kandidaat Tessa van Ewijk - VE Dier - Helicon - 11-03-2021 14:28 - Kandidaat Tessa van Ewijk - VE Dier - Helicon - 11-03-2021 14:28 - Kandidaat Tessa van E

Tessa van Ewijk - VE Dier - Helicon - 11-03-2021 14:28 - Kandidaat Tessa van Ewijk - VE Dier - Helicon - 11-03-2021 14:28 - Kandidaat Tessa van Ewijk - VE Di

OPDRACHT

Wat ga je doen?

Voor het examen Engels Gesprekken B2 voer je het volgende gesprek:

Gesprek met klant
Voor deze opdracht voer je een klantgesprek met een Engelstalige klant van je. Jullie overleg gaat over de samenwerking. De examenafnemer speelt de Engelstalige klant/cliënt.

Hoe ziet het examen eruit?

Het gesprek moet ongeveer 8 minuten duren. De volgende punten moeten tijdens het gesprek aan bod komen:

1. Ontvang de klant op een passende manier.
2. Vraag hoe het met de klant gaat.
3. Vertel hoe het met jezelf gaat en hoe het met het bedrijf gaat.
4. Vraag de klant naar zijn mening over jullie werkwijze.
5. Vraag om verduidelijking van de klacht van de klant.
6. Geef je mening over de klacht van de klant.
7. Stel een oplossing voor en licht deze toe.
8. Doe een voorstel voor verdere samenwerking.
9. Leg uit dat je het niet eens bent met het voorstel van de klant. Licht toe waarom niet.
10. Onderhandel over een oplossing waarover jullie allebei tevreden zijn.
11. Maak een afspraak.
12. Neem afscheid van de klant.

© Bureau ICE - Engels Gesprekken B2 IE - 001

Kandidaat Tessa van Ewijk - VE Dier - Helicon - 11-03-2021 14:28 - Kandidaat Tessa van Ewijk - VE Dier - Helicon - 11-03-2021 14:28 - Kandidaat Tessa van E