



TOETSBOEKJE

Engels Gesprekken B1 IE

001

Opdracht:

Gesprek met klant

Kandidaat:

94117 - Tim Klein Zieverink

Toetsleider:

Datum:

KANDIDAAT

© 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.

Instructie

› Voor de toets

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

› Voorbereiding

Lees de opdracht en bereid je goed voor.

› Hulpmiddelen

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

OPDRACHT

› Wat ga je doen?

Voor de toets Engels Gesprekken B1 voer je het volgende gesprek:

Gesprek met klant

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

› Hoe ziet het toets eruit?

Het gesprek moet ongeveer 6 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 het negatieve punt dat de klant benoemt.
6. Geef je mening over het negatieve punt dat de klant benoemt.
7. Stel een oplossing voor en licht deze toe.
8. Doe een voorstel voor verdere samenwerking.
9. Maak een afspraak.
10. Neem afscheid van de klant.