**Opdrachten communiceren en verkopen**

Met de opdrachten hieronder beschreven oefen je met de lesstof die besproken is in de les of die je zelf hebt doorgelezen. Omdat communiceren zo’n belangrijk onderdeel is van je werk of stage gaan we hier volop aandacht aan besteden.

**Opdracht 1: Praatje en gesprek**

Op je werk, in de trein, met je collega’s, klasgenoten, ouders, vrienden of een vreemde op straat die de weg kwijt is communiceer je (o.a.) door middel van taal. Sommige mensen spreekt je oppervlakkig, anderen wat intenser.

* Wat is het verschil tussen het maken van een opmerking, een praatje of het voeren van een gesprek?
* Geef van ieder tenminste twee voorbeelden uit jouw afgelopen week.
* In welke situatie is het goed een (terloopse) opmerking te maken?
* Wanneer houd je een praatje?
* Op welk moment knoop je een gesprek aan?
* In de theorie staat dat je een gesprek soms moet voorbereiden. In welke situatie doe je dat?

**Opdracht 2: Verbale en non-verbale communicatie**

In de onderstaande tabel vul je zoveel mogelijk vormen van non-verbale communicatie in. Je maakt hierbij onderscheid in positieve en negatieve vormen van non-verbaal communiceren. Non-verbale communicatie is veelal af te leiden van de *houding, het gedrag, het gezicht, de handen en voeten*

|  |  |
| --- | --- |
| **Positief non-verbaal** | **Negatief non-verbaal** |
| Glimlachen | Armen over elkaar |
| Rechtop staand | Geen oogcontact |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

* Wat heeft persoonlijke verzorging met non-verbale communicatie te maken?
* Waarschijnlijk zijn de meeste mensen het erover eens dat positieve non-verbale communicatie het beste werkt in een verkoopgesprek, maar wat is dan ‘een correcte houding aannemen tegenover de klant’ ?

De wijze waarop je spreekt is toch ook van groot belang (45%) in een gesprek met een klant. Zoek een kort stukje tekst op wat je interessant of leuk vind of bereid een kort stukje tekst voor (30 seconden is wel genoeg). Lees de tekst voor of spreek je voorbereide tekst uit terwijl je hiervan een (geluids) opname maakt. Luister jezelf een aantal keren terug en geef antwoord op de volgende vragen;

* Wat valt je op aan de toon waarop je spreekt (monotoon of juist wat verschil in toonhoogte)
* Leg je duidelijk de klemtoon op bepaalde woorden of delen van woorden?
* Spreekt je (te) hard of (te) zacht?
* Is je uitspraak duidelijk?
* Meer opvallende zaken (dialect te horen, klinkt je stem anders dan verwacht, ruimte tussen zinnen, etc.)

**Opdracht 3: Andere culturen**

Nederlanders zijn gewend om een bloemetje mee te nemen als ze bij iemand op bezoek gaan. Maar ook veel mensen halen een wekelijks bosje bloemen voor op tafel.

Als je bij Turkse mensen gaat eten dan is het ongebruikelijk om gezamenlijk een voor-, hoofd- en nagerecht te eten. Je eet gewoon door, en dat kan betekenen dat iedereen op een ander moment klaar is met eten.

* Welke verschillen in cultuur ben je zelf wel eens tegengekomen? Dat kan ook al bij bijvoorbeeld vrienden thuis zijn bij wie het er nèt even anders aan toegaat.
* Kom je op je werk of BPV veel in aanraking met mensen uit minderheden? Hoe kan dat denk je?