**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.

Bij deze opdracht moet je misschien even een ruimte zoeken waarbij je als groepje aan de slag kunt (lokaal 21 / de gang / …)

* Je gaat in groepjes van 3 personen rollenspellen oefenen. Je wisselt bij elk onderdeel elkaar af in een ‘klant’ (of werknemer of collega), ‘verkoper’ (of werkgever of collega) en ‘observant’. Spreek van tevoren duidelijk met elkaar af met welke opdracht je aan de slag gaat en wie welke rol heeft. Neem even kort de tijd voor de voorbereiding.
* Oefen in je groepje het contact met elkaar waarbij je een opmerking plaatst, een praatje houdt en een gesprek voert.
* Jullie bepalen samen in welke volgorde je de opdracht uitvoert.
* De ‘observant’ geeft feedback op wat er plaats vind en vervolgens kun je in een volgend ronde de verbetering toepassen.

Na afloop van je rollenspellen spreek je de opdracht in je groepje na.

* Bespreek met elkaar hoe deze opdracht is verlopen, wat ging er goed of minder goed?
* Wat vond je zelf het makkelijkste om te doen; de opmerking, het praatje of het gesprek? Zijn je groepsgenoten het met je eens?
* Hoe zorg je ervoor dat al deze vormen van contact steeds een beetje makkelijker verlopen?

**Opdracht 2: Non-verbale communicatie**

In de les hebben jullie een tabel ingevuld met non-verbale signalen die verkopers (en klanten!) kunnen afgeven. In deze opdracht gaan jullie zelf oefenen met non-verbale communicatie en hiervoor heb je de opdracht van de theorieles nodig. Je werkt in een groepje van drie personen.

Non-verbale communicatie is veelal af te leiden van de *houding, het gedrag, het gezicht, de handen en voeten*

|  |  |
| --- | --- |
| **Negatief non-verbaal** | **Positief non-verbaal** |

* Zonder iets te zeggen (!) beeld je een negatief non-verbaal signaal uit. Je twee groepsgenoten moeten kunnen benoemen welk signaal dat is. Wissel steeds tot je 7-10 signalen heb uitgebeeld. Overdrijven mag bij deze oefening, maar bedenk wel dat klanten en winkelpersoneel het vaak veel subtieler laten zien!
* Doe deze zelfde opdracht met de positief non-verbale signalen.

Bespreek deze opdracht in je groepje. Welke signalen zijn ‘makkelijker’, positief of negatief?

Wat betekent dat precies? Wat betekent dat voor jou?

**Opdracht 3: Verbale communicatie**

* Lees elkaar een stukje tekst oor wat je gezamenlijk hebt gevonden, bijvoorbeeld deze opdracht. Doe dat op de manier waarop je het zou doen alsof je nog nooit eerder over dit onderwerp hebt nagedacht.

Je groepsgenoten luisteren aandachtig (kijken beïnvloedt je manier van luisteren, kijk dus niet hoe iemand de tekst voorleest maar laat je oren het werk doen!). Geef elkaar feedback aan de hand van de volgende punten;

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

Herhaal de oefening waarbij je probeert de feedback toe te passen.

Welke veranderingen of verbeteringen kun je horen?

Wissel van rol.