

Gesprekken



Gesprekken voeren

2015-2016

Niveau's -TIP: HAAL UIT JE BOEKJE DE BELANGRIJKSTE WOORDEN

Voorbeelden:

evaluatiegesprek	kennismakingsgesprek
<p>Je voert tijdens het examen Gesprek voeren een klantgesprek met een Engelstalige klant van je. Jullie overleg gaat over de samenwerking.</p>	<p>Je voert tijdens het examen Gesprek voeren een kennismakingsgesprek met een nieuwe Engelstalige collega. Jullie stellen jezelf aan elkaar voor.</p>
<p>Je mag aantekeningen meenemen. Op je aantekeningenblad mogen alleen steekwoorden staan. (maximaal 30). Je mag niet voorlezen.</p>	<p>Je mag aantekeningen meenemen. Op je aantekeningenblad mogen alleen steekwoorden staan. (maximaal 20). Je mag niet voorlezen.</p>
<p>Jullie voeren een evaluatiegesprek</p>	<p>Jullie voeren een kennismakingsgesprek</p>
<p>Het gesprek duurt minimaal 5 minuten. De volgende punten zullen tijdens het gesprek aan bod komen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. Maak een afspraak. 10. Neem afscheid van de klant. 	<p>Het gesprek duurt minimaal 4 minuten. De volgende punten zullen tijdens het gesprek aan bod komen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Begroet je nieuwe collega. 2. Stel jezelf voor. 3. Vraag naar de naam van je nieuwe collega. 4. Vraag hoe het met je collega gaat. 5. Vraag wat je collega gaat doen op het werk. 6. Vertel hoe lang je zelf al bij het bedrijf/de instelling werkt. 7. Vertel wat je zelf doet bij het bedrijf/de instelling. 8. Vertel wat je mening is over het bedrijf/de instelling. 9. Reageer op de vraag van je nieuwe collega. Noem minimaal twee dingen. 10. Maak een afspraak om later verder te praten. 11. Neem afscheid van je collega

Voor alle niveau's:

Verzin de informatie over het bedrijf dus zelf! Makkelijk: pak je stagebedrijf (daar weet je al veel van)

Gesprek voeren

Het gesprek moet een echt gesprek zijn. Stel dus zelf vragen, neem het initiatief tot informatie geven. Het moet niet zo zijn dat de examiner tegen je aan praat en jij alleen maar 'yes' of 'no' antwoord. Eén manier om initiatief te tonen is tijdens het begin en einde van het gesprek.

Voorbeelden:

A2: (bij ontmoeting)
hello, how is your first day going?
(bij afscheid)
Let's take a walk; I'll show you around.

B1/B2: (bij ontvangst)
Would you like some coffee?
(bij afsluiting)
Very well, I'll see you on the 12th. Here, I'll show you out.

➤ Zorg dat je alle benodigde informatie in één document hebt staan.

➤ Zorg dat je een blaadje maakt met steekwoorden. Handig om erbij te houden: naam bedrijf, functie medewerker

- **Waar werk ik?** (at the zoo, at macdonald's, at Pet's Place)
- **Naam bedrijf?**
- **Mijn functie in het bedrijf?** (manager, assistant, I feed the animals)
- **Functie van de nieuwe collega?** (aks him/her or tell him/her)
- **Hoe gaat het met het bedrijf?** (good, financial trouble,)

Welke vragen ga je stellen?

- Welke vragen stel je normaal tijdens een ontmoetingsgesprek? Of tijdens een evaluatiegesprek?

- B2: hoe ga je onderhandelen met een klant over een oplossing? Een gedeelte ligt aan de klacht/situatie. Dat kun je pas weten tijdens het examen. Maar je kunt NU al wel mogelijke oplossingen bedenken. Bv: een gratis [product] erbij, 30% korting bij een volgende aankoop, verlenging garantie, voucher voor gratis [product/dienst] etc. Met andere woorden: zorg dat je 'munitie' hebt.

- B1/B2: "voorstel voor verdere samenwerking":
(vb bedrijf waar grondstoffen verkocht worden)
I think we can continue to benefit from each other's product.
(algemener) I would love to continue working together.

- A2: "maak een afspraak om later verder te spreken":
I have to go now, but perhaps we can talk later?"
I have to go now, but how about we meet after work?
Let's talk some more during our break.
Would you like to meet up after work and talk some more?
Would you like to grab a beer after work? We can talk some more then.

>>>>>>>>>>Oefen dit onderdeel met elkaar!<<<<<<<<<<