

1. Opdrachtfiche

Het is tijd voor een rollenspel. In deze opdracht werk je in groepjes van twee. Je werkt een scenario uit die kan voorkomen als onthaalmedewerker binnen een bedrijf. Deze opdracht voer je uit in vooropgestelde groepjes van twee. Ook de scenario's zijn reeds verdeeld. Hou je aan jouw scenario.

Je krijgt 15 minuten om een gesprek van maximaal 5 minuten voor de bereiden.

Houd in je script rekening met: de fasen van het gesprek, de stem-, luister en vraagtechnieken behandeld in de doorgenomen leerstof, het gebruik van een telefoonmemo tijdens het gesprek en het gebruik van het NAVO-telefoonalfabet.

De opdracht wordt vervolgens vooraan de klas voorgedragen. Per duo is er een duo aangesteld om de presentatie te evalueren volgens het evaluatieformulier. Na deze evaluatie wordt de presentatie per klasdiscussie besproken.

Succes met de opdracht!

1.1 Indeling groepen en scenario's

Groep #	Groepsleden	Scenario #	Wordt beoordeeld door:
Groep 1	Erben en Tom	Scenario 2	Groep 4
Groep 2	Charlotte en Warre	Scenario 4	Groep 1
Groep 3	Louka en Kristof	Scenario 1	Groep 2
Groep 4	Clair en Sander	Scenario 3	Groep 3

Zet je nu samen met jouw partner. Lees jullie scenario en ga aan de slag op de Google Form die hoort bij deze opdracht (zie link op de webpagina "Telefoneren kun je leren", op de pagina "Opdracht")

Bekijk de scenario's op de pagina's die volgen.

1.2 Scenarios

1.2.1 Scenario 1

Informatie aanvragen over een product (Webwinkel voor elektronica)

Situatie: Een klant belt naar een webwinkel die elektronica verkoopt, omdat ze meer informatie willen over de specificaties van een bepaald product (bijvoorbeeld een laptop of smartphone).

Opdracht:

- Beantwoord het telefoongesprek vriendelijk en professioneel.
- Vraag naar het **productmodel** of de **naam van het product** waar de klant meer informatie over zoekt.
- Geef **gedetailleerde productinformatie** (specificaties, prijzen, beschikbaarheid, functies, enz.) en leg eventueel de voordelen uit ten opzichte van andere producten.
- Als de klant interesse heeft, geef aan hoe ze het product kunnen bestellen (via de website, telefonisch, enz.).
- Bied aan de klant door te verbinden met een specialist als ze meer technische details nodig hebben, bijvoorbeeld een productexpert of klantenservice.
- Sluit het gesprek af door de klant te bedanken voor hun interesse en hen uit te nodigen om terug te bellen voor verdere vragen.

1.2.2 Scenario 2

Klacht over een defect product (Meubelwinkel)

Situatie: Een klant belt naar een meubelwinkel omdat een van de meubels die ze hebben gekocht defect is. Het gaat bijvoorbeeld om een beschadigde tafel of een bank die niet goed functioneert.

Opdracht:

- Beantwoord het telefoongesprek met empathie en begrip.
- Vraag naar de **bestelgegevens**, zoals **bestelnummer**, **datum van aankoop** en een **beschrijving van het probleem**.
- Informeer of de klant het product zelf heeft gemonteerd of het door de winkel is laten monteren. Dit kan invloed hebben op de garantie.
- Als het product defect blijkt te zijn, leg uit hoe het **retourproces** werkt en of er een **vervangend product** kan worden gestuurd.
- Als een techniker nodig is voor de reparatie, geef de klant de mogelijkheid om een afspraak te maken.
- Bied de klant aan om de klacht **door te geven aan de klantenservice** voor verdere opvolging en om de situatie snel op te lossen.
- Sluit het gesprek af door de klant te bedanken voor het melden van het probleem en hen gerust te stellen.

1.2.3 Scenario 3

Verzoek om een afspraak voor een dienst (Autoherstelbedrijf)

Situatie: Een klant belt naar een autoherstelbedrijf om een afspraak te maken voor een **auto-onderhoud** of **reparatie** (bijv. het vervangen van de remmen of een oliecontrole).

Opdracht:

- Beantwoord het telefoongesprek vriendelijk en vraag naar de **soort service** die de klant nodig heeft.
- Vraag naar de **auto-informatie** (merk, model, bouwjaar) en het **probleem** dat de klant ervaart.
- Geef de klant de **beschikbare data** en **tijden** voor een afspraak.
- Leg uit wat de **verwachte kosten** zijn voor het onderhoud of de reparatie, indien mogelijk.
- Geef de klant informatie over de **duur van de reparatie** en eventuele **extra kosten** (bijv. vervangende onderdelen).
- Sluit het gesprek af door de afspraak te bevestigen en te zorgen voor een vriendelijk afscheid.

1.2.4 Scenario 4

Vraag naar openingstijden en locatie (Fitnesscentrum)

Situatie: Een klant belt naar een **fitnesscentrum** om te vragen naar de **openingstijden** en **locatie** van de sportschool.

Opdracht:

- Beantwoord het telefoongesprek en vraag naar de specifieke vraag van de klant (bijv. openingstijden, locatie, lidmaatschapsopties).
- Geef de **openingstijden** van de sportschool door en vertel of er speciale tijden zijn voor drukke periodes of feestdagen.
- Geef het **adres** en eventueel **instructies** over hoe de klant het fitnesscentrum kan bereiken (bijv. parkeren, OV).
- Als de klant geïnteresseerd is in lidmaatschapsopties, geef kort de **prijzen** en **kortingen** door.
- Bied aan om de klant door te verbinden naar een collega voor **lidmaatschapsinformatie** of een **rondleiding**.
- Sluit het gesprek af door de klant te bedanken voor hun interesse en hen uit te nodigen om langs te komen.