



PROFIEL PROFESSIONELE TAALVAARDIGHEID

Deel A: Auditief gedeelte Voorbeeldexamen

Naam:

Voornaam:

Beginletter andere voornamen:

Geboortedatum:

Naam van de instelling waar het examen plaatsheeft:

Naam van het land waar het examen plaatsheeft:

TAAK 1

15 minuten

Klacht levering studieboeken

U werkt op de afdeling Klantenservice van DEN UYL Studieboekuitgevers. Als er een klacht van een klant komt, moet u een klachtenformulier invullen.

Op donderdagmorgen 10 juni 2004 staat er een klacht op het antwoordapparaat.

- Lees het klachtenformulier van DEN UYL Studieboekuitgevers op pagina 4.
- Luister daarna naar de klacht.
- Vul ten slotte het klachtenformulier in.

- U hebt eerst **5** minuten leestijd.
- U hoort dan de klacht twee keer (totale duur: 2 x 2 minuten).
- U mag tijdens het beluisteren voor uzelf aantekeningen in trefwoorden maken.
- U hebt na het beluisteren nog **5** minuten de tijd om het klachtenformulier in te vullen.

Let op!

U hoeft geen volledige zinnen te gebruiken.

Alles wat u buiten het formulier schrijft, wordt niet beoordeeld.

Klachtenformulier



DEN UYL Studietoelichting KAMPEN

Datum melding klacht:
Prioriteit:	<input type="checkbox"/> hoogste prioriteit (direct actie) <input type="checkbox"/> belangrijk (actie binnen 24 uur) <input type="checkbox"/> lage prioriteit (actie binnen 1 week)
Ordernummer:
Naam indiener klacht: Telefoonnummer indiener:
Soort klacht: (meer dan één kruisje mogelijk)	<input type="checkbox"/> te laat geleverd <input type="checkbox"/> te weinig geleverd <input type="checkbox"/> verpakking beschadigd <input type="checkbox"/> artikel beschadigd <input type="checkbox"/> anders, namelijk.....
Toelichting klacht: (zo duidelijk, zo efficiënt en zo volledig mogelijk)	Wat had moeten geleverd worden? Wanneer? Wat is geleverd? Wanneer?
Verwachte oplossing klant:

TAAK 2

46 minuten

Druk, druk, druk

U bent administratief medewerker bij De Vlaamsche Handelsbank. Uw baas heeft u ingeschreven voor een cursus Tijdmanagement. Tijdens de cursus volgt u een inleidende presentatie over het onderwerp. U maakt een verslag van deze presentatie voor de bedrijfskrant. U gebruikt daarvoor het overzicht van de presentatie.

- Lees eerst het overzicht van de presentatie hieronder.
- Luister daarna naar de presentatie.
- Schrijf vervolgens een goed gestructureerd verslag van de presentatie op de volgende pagina.
- Rapporteer over alle punten die in het overzicht genoemd worden.

- U hebt eerst 1 minuut leestijd.
- U hoort dan de presentatie twee keer.
- U mag tijdens het luisteren voor uzelf aantekeningen maken.
- U hebt na het luisteren nog **30** minuten de tijd om het verslag te schrijven.

Let op! Schrijf het verslag in volledige zinnen binnen het gegeven kader.

Overzicht presentatie

druk, druk, druk

Op weg naar tijdmanagement

Lise Vandeweghe

OVERZICHT PRESENTATIE

- Wat is *tijdmanagement*?
- Voor wie is *tijdmanagement*?
- Twee voordelen van *tijdmanagement*
- Vier belangrijke *tips*
en
waarom helpt elke tip?

