

INSTRUCTIEBLAD 1.1 VOOR DE KANDIDAAT

TAAK 1

5 minuten

Klachtendienst

U werkt bij de klachtendienst van een bank. U had net een klant aan de lijn. U hebt zijn klachten op het klachtenformulier ingevuld. U voert hierover een gesprek met uw baas.

Vorbereiding

- Lees het klachtenformulier op instructieblad 1.2.
- U hebt **2** minuten om het gesprek voor te bereiden.
- U mag voor uzelf aantekeningen in trefwoorden maken.

Gesprek

- Vertel uw baas welke klachten de klant heeft.
- Stel voor elke klacht een oplossing voor. U mag deze oplossingen zelf verzinnen.
- Beantwoord de vragen van uw baas.

Let op! U mag tijdens het gesprek het klachtenformulier gebruiken.

INSTRUCTIEBLAD 1.2 VOOR DE KANDIDAAT

Het klachtenformulier

Datum klacht:

06/05/2005

Wijze van contact:

- per fax
 telefonisch

Gegevens klant:

Naam: Vandenbosse Luc
Adres: Krekelstraat 45, 9000 Gent
Telefoonnummer: 09/12.35.654
Klantnummer: LZ975

Omschrijving klacht(en):

1. nieuwe visakaart nog niet ontvangen; drie maanden geleden aangevraagd;
2. tweemaal hetzelfde bedrag overgeschreven naar een vriend;
3. rekeningafschriften zijn niet leesbaar;
4. telefoon van de klachtendienst altijd bezet.

INSTRUCTIEBLAD 2 VOOR DE KANDIDAAT

TAAK 2

5 minuten

Televisietoestellen

U bent verkoper bij een electrozaak. Een klant wil graag informatie over de televisietoestellen die u in de groothandel verkoopt. U geeft uitleg over vier verschillende modellen.

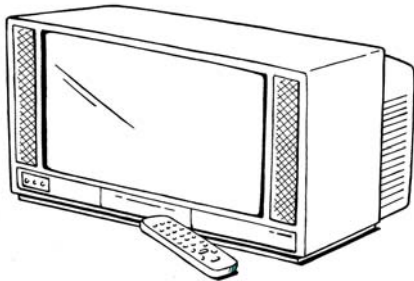
Vorbereiding:

- Bekijk de vier televisietoestellen hieronder.
- U hebt 2 minuten om uw presentatie voor te bereiden.
- U mag voor uzelf aantekeningen in trefwoorden maken die u tijdens de presentatie mag gebruiken.

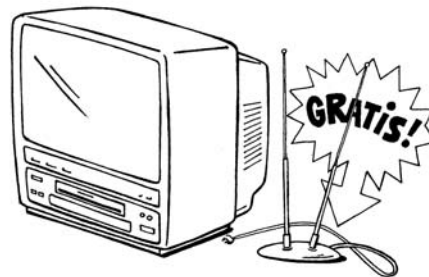
Presentatie:

- Geef een presentatie waarin u de vier televisietoestellen beschrijft.
 - Noem twee specifieke kenmerken van elk televisietoestel (bv. uiterlijk kenmerk, waar te gebruiken, voordeel, ...).
 - Zorg voor een duidelijk gestructureerde uitleg.
- Vraag na afloop van uw uitleg of er nog vragen zijn.
- Beantwoord de vragen van de klant. U mag de antwoorden zelf verzinnen.

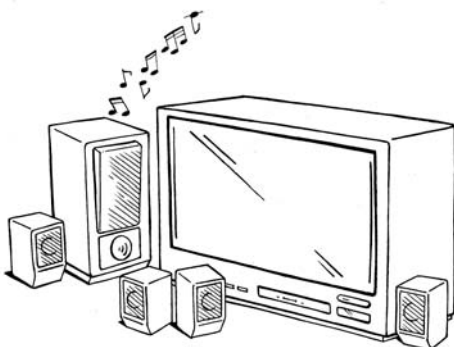
De televisietoestellen



1



2



3



4