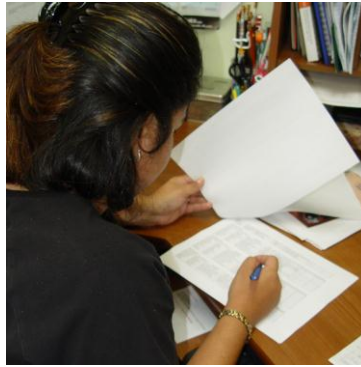
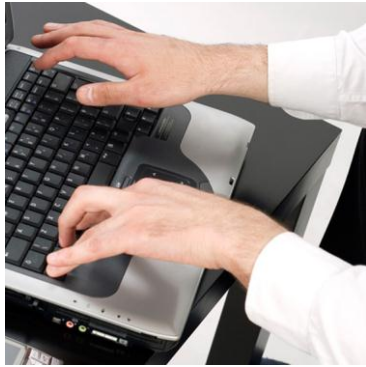


Met wie wil ik werken?

Activiteit: Inkopen op kantoor



Veel bedrijven hebben een administratieve afdeling. Mensen die op zo'n afdeling werken, komen met heel veel mensen in aanraking. Eén van de functies op kantoor is de **medewerker binnendienst**. Als medewerker binnendienst heb je op verschillende manieren contact met je klanten en leveranciers. Dit terwijl je de klanten niet eens ziet. Het gaat vaak per telefoon, post of mail.

In deze activiteit voer je de werkzaamheden uit van een medewerker binnendienst. Je gaat aan de slag bij het bedrijf Pixel. Dit is een kleine groothandel in multimedia-artikelen in het Groningse plaatsje Electra.

Pixel Multimedia B.V.

Audiolaan 12
9885 BV Electra



Het assortiment van Pixel is nog niet erg groot en de directie wil dit uitbreiden. Als medewerker binnendienst ben jij één van de verantwoordelijken voor de inkoop van nieuwe producten. Bij verschillende leveranciers vraag je een offerte aan.

In deze activiteit onderzoek je welke werkzaamheden er op een administratieve afdeling voorkomen. Je oefent in tweetallen met het voeren van een telefoongesprek en individueel schrijf je een zakelijke brief of e-mail.

Wat kun je en wat weet je na deze activiteit?

- je weet welke werkzaamheden een medewerker binnendienst uitvoert;
- je kunt een offerte aanvragen;
- je weet welke verschillende manieren er zijn om klanten en leveranciers professioneel te benaderen;
- je kunt op verschillende manieren klanten en leveranciers professioneel benaderen;
- je kunt offertes met elkaar vergelijken;
- je kunt een zakelijk telefoongesprek voeren;
- je kunt een telefoonnotitie schrijven;
- je kunt een zakelijke brief en zakelijke e-mail schrijven;
- je weet aan welke eisen een offerteaanvraag moet voldoen;
- je kunt een advies geven over een in te kopen artikel.





Met wie wil ik werken?

Uit welke stappen bestaat de activiteit?

Activiteit	Inkopen op kantoor
Stap 1: Oriënteren	Verzamel informatie over werken op de administratie. Verzamel informatie over medewerker binnendienst.
Stap 2: Voorbereiden	Maak je planning. Verzamel informatie over de leveranciers. Oefen met het voeren van een telefoongesprek. Bereid de zakelijke brief en e-mail voor.
Stap 3: Uitvoeren	Voer het telefoongesprek. Vraag een offerte aan via een brief. Vraag een offerte aan via e-mail.
Stap 4: Reflecteren	Beoordeel jouw telefoongesprek. Vergelijk de offertes met elkaar. Adviseer jouw leidinggevende.



Met wie wil ik werken?

Stap 1: Oriënteren



Informatie verzamelen en onderzoeken

Let op: voor het zoeken heb je 30 minuten. Je zoekt individueel.

- a. Wat betekenen deze woorden? Zoek de betekenis op.

Moeilijk woord	Wat betekent dit woord?
offerte	
order	
commercieel	
binnendienst	

- b. 'Op kantoor werken' is een uitspraak die je heel breed kunt nemen. Het betekent dat er heel veel verschillende beroepen op een kantoor zijn.
- Je krijgt 3 minuten de tijd om zoveel mogelijk verschillende beroepen op te schrijven die je kunt bedenken. Schrijf die in de tabel op de volgende bladzijde.
 - Vergelijk daarna de tabellen met de hele klas. De docent maakt een overzicht met alle beroepen.



Met wie wil ik werken?

Beroepen op kantoor

- Wie wist de meeste beroepen? Hoeveel beroepen wist jij?

c. Tijdens deze activiteit voer je de werkzaamheden uit van een **medewerker binnendienst**. Daarvoor ga je kijken naar een beroepenfilmpje. Ga naar vakcollegegroep.nl/metwiewilikwerken. Bekijk de video: jobs.fabory.com – Binnendienstmedewerker.

- Welke werkzaamheden noemt de medewerker binnendienst?

-
-
- Wat zijn de voordelen van werken in een team?

-
-
- Wat bedoelt de medewerker met 'gunfactor'?
-
-



Met wie wil ik werken?

- Waarom kiest hij voor C3?

- Wat lijkt jou leuk aan deze werkzaamheden?

d. In de tabel staat een aantal werkzaamheden van een medewerker binnendienst.

Kruis achter de werkzaamheden aan welk communicatiemiddel jij zou gebruiken.

Werkzaamheden	Post	Mail	Telefoon
Je wilt weten of een klant ook geïnteresseerd is in een nieuw product.			
Je wilt de klant een factuur sturen.			
Je hebt een klacht over een levering van een leverancier.			
Een goede klant van jou viert haar 25-jarig jubileum.			



Met wie wil ik werken?

Activiteit: Inkopen op kantoor

Stap 2: Voorbereiden



De planning

- Ik krijg van mijn docent ____ uren de tijd om aan deze activiteit te werken.
- Vul de tabel in.
Gebruik de **Werkkaart: Een planning maken** als je plannen nog moeilijk vindt.

Stap	Uit welke kleine taken bestaat deze activiteit?	Hoeveel tijd gaat elke taak mij kosten?	Als ik met een groepje werk, wie doet dan wat?
Vorbereiden			
Uitvoeren			
Reflecteren			



Met wie wil ik werken?

Informatie over de leveranciers verzamelen

- a. Je vindt een briefje van jouw leidinggevende op je bureau. Lees het briefje.

Goedemorgen,

Vandaag heb ik een leuk klusje voor je. Wij merken dat steeds meer jongeren geen genoeg meer nemen met oordopjes. Iedereen wil een blitse koptelefoon! Deze wil ik ook in ons assortiment. Nu heb ik daar niet zoveel verstand van en hoop ik dat jij ons kunt helpen.

Ik wil graag een koptelefoon van ongeveer € 150,00 in mijn assortiment. En wel graag van een bekend merk, zodat onze klanten niet hoeven te twijfelen over de kwaliteit. Daarbij moet de koptelefoon draadloos zijn. Ook wil ik graag dat hij in meerdere kleuren verkrijgbaar is, zodat de koptelefoon geschikt is voor iedereen.

Kun jij voor mij uitzoeken welke koptelefoon we het beste kunnen inslaan? Laat je mij weten wanneer je klaar bent en kun je mij dan informeren?

Alvast bedankt!

Groetjes,
Dick

- Wat vraagt Dick aan jou?

- De koptelefoon moet aan een paar eisen voldoen. Vul onderstaand schema verder in.

Eisen	Hier moet de koptelefoon aan voldoen
merk	
prijs	
eigenschappen	
kleur	



Met wie wil ik werken?

- b. Na een kleine speurtocht heb je besloten informatie te winnen bij drie bekende merken: Philips, Sony en Panasonic. Je gaat deze bedrijven benaderen op zoek naar een geschikte telefoon voor in het assortiment. Je moet natuurlijk wel weten hoe je deze bedrijven kunt benaderen.

Ga op zoek naar de contactgegevens van de fabrikanten. Noteer het adres, het mailadres en het telefoonnummer.

- De contactgegevens van Philips zijn:

- De contactgegevens van Sony zijn:

- De contactgegevens van Panasonic zijn:

- c. Wanneer je informatie aanvraagt over een product, spreken we van een **offerteaanvraag**. Ga naar www.consuwijzer.nl/huis-tuin/werkzaamheden/offerte.

- Wat is een offerte en wat staat erin?

- Waarop moet je letten, als je een offerte krijgt?

Het telefoongesprek oefenen

Je gaat op verschillende manieren informatie in winnen. Naar Philips ga je bellen, Sony stuur je een brief en Panasonic een mail.

- a. De eerste aanvraag doe je telefonisch. Je werkt in tweetallen Gebruik de **Werkkaart: Telefoongesprek voeren**.

- Lees eerst de rollen en overleg wie welke rol neemt. De medewerker van Philips begint.





Met wie wil ik werken?

<p>Rol 1: medewerker binnendienst bij Pixel Je wilt graag informatie over een koptelefoon van ongeveer € 100,00.</p> <p>Je wilt van Philips een offerte voor 250 koptelefoons.</p> <p>Je geeft het adres van Pixel multimedia B.V. door. Dat is Audiolaan 12, 9885 BV Electra.</p>	<p>Rol 2: medewerker binnendienst bij Philips Je vertelt de medewerker dat je een aantal bluetooth koptelefoons hebt tussen de € 79,00 en € 149,00.</p> <p>Je vertelt ook dat je een koptelefoon hebt ter waarde van € 99,99.</p> <p>Je noteert het adres en herhaalt het een keer nadat je het hebt genoteerd.</p>
---	--

- Wat ga je zeggen als medewerker binnendienst bij Philips?

- Wat ga je zeggen als medewerker binnendienst bij Pixel?

- b. Vraag aan de docent een telefoonnotitie. Deze vul je in tijdens het telefoongesprek. Bestudeer de lege telefoonnotitie.
- c. Oefen het gesprek één of twee keer met elkaar.

Let op: In Stap 3 voer je het gesprek pas telefonisch.

De e-mail en de brief voorbereiden

Naar de fabrikant Panasonic stuur je een e-mail, naar Sony een brief. Je wilt netjes overkomen, dus stuur je een zakelijke brief en e-mail.

- a. Gebruik de **Werkkaart: Zakelijke brief schrijven** en de **Werkkaart: Zakelijke e-mail schrijven**. Beantwoord de volgende vragen:



Met wie wil ik werken?

- In de brief begin je met een briefhoofd. Daarin start je met jouw eigen gegevens. Welke gegevens vul je in?

- Wat wordt het kenmerk van de brief? En van de mail?

- Welke aanhef ga jij gebruiken in jouw brief en mail?

- De eerste alinea is een inleiding. Dat moet een pakkende openingszin zijn. Schrijf je eerste alinea op.

- Schrijf je laatste alinea op.

- Hoe sluit je de brief en e-mail af?



VRAAG TOESTEMMING AAN JE DOCENT OM VERDER TE GAAN MET STAP 3.



Met wie wil ik werken?

Activiteit: Inkopen op kantoor

Stap 3: Uitvoeren



Eisen aan de resultaten

a. Je resultaten moeten aan eisen voldoen. Waarop ga jij beoordeeld worden? Vul in.

De eisen aan het telefoongesprek zijn:

De eisen aan de brief zijn:

De eisen aan de mail zijn:



Met wie wil ik werken?

Telefonisch een offerte aanvragen

- a. Werk in tweetallen.
Voer het telefoongesprek. Voer allebei de rollen één keer uit. Gebruik de **Werkkaart: Telefoongesprek voeren**.
- b. Vul als medewerker van Philips de telefoonnotitie in.

Een offerte aanvragen per brief

- a. Schrijf de brief in Word. Gebruik de **Werkkaart: Zakelijke brief schrijven**.
- b. Print de brief 2 keer uit: één brief gaat naar de fabrikant, één brief is voor jouw eigen administratie.
- c. Vraag een A5-envelop aan de docent. Vouw één brief netjes dubbel, zodat deze in de envelop past. Doe de brief in de envelop en plak deze dicht. Schrijf in het midden van de voorkant de volgende adresgegevens van Sony:

Sony Nederland N.V.
Schipholweg 275
1171 PK Badhoevedorp

- d. Leg de brief in het daarvoor bestemde postvak

Een offerte aanvragen per e-mail

- a. Naar welk mailadres moet je de offerteaanvraag sturen? Vraag de docent.
Noteer dat adres.

-
- b. Stel de e-mail op. Gebruik de **Werkkaart: Zakelijke e-mail schrijven**.
 - c. Loop de mail nog eenmaal goed na op taalfouten en inhoud. Als alles klopt, verzend je de mail.



Met wie wil ik werken?

Activiteit: Inkopen op kantoor

Stap 4: Reflecteren



Het telefoongesprek beoordelen

- a. Je hebt telefonisch een offerte aangevraagd. Hoe ging dat?
Noteer hieronder de TOPS (wat ging goed) en TIPS (wat kan beter) voor het telefoongesprek.

Tops	Tips

- b. Vergelijk jouw tips en tops met de klasgenoot met wie je het telefoongesprek hebt gevoerd.

De offertes met elkaar vergelijken

Alle drie de bedrijven hebben een offerte gestuurd. Nu kun je de offertes voor de koptelefoons met elkaar vergelijken.

- a. Vergelijk de offertes met elkaar door onderstaande tabel in te vullen

Eigenschap	Philips	Sony	Panasonic
prijs			
korting			
kleur			
leveringsvoorwaarden			
eventueel andere zaken			




Met wie wil ik werken?

- b. Welk product ga jij adviseren aan jouw leidinggevende? Waarom?

De leidinggevende adviseren

- a. Schrijf een memo terug naar Dick. Vertel hem welke leveranciers jij hebt benaderd. Leg uit wat jouw conclusie was en welke keuze je hebt gemaakt.

Pixel Multimedia B.V.
Audiolaan 12
9885 BV Electra



Beste Dick,

Groetjes,
