

Docenteninstructie

Lesbrief: Telefoneren kun je leren – Thema: Vakkundig communiceren

Toelichting en aandachtspunten

Aantal uren	8 – 10 uren
Uitvoering	Tweetallen
Werkkaarten	Mindmap maken Telefoongesprek voeren Interviewen
Past bij beroepsgericht examenprogramma	Zorg & Welzijn Economie & Ondernemen Horeca, Bakkerij & Recreatie

Voor deze lesbrief kunnen de leerlingen de volgende websites gebruiken:

- leren.nl/cursus/professionele-vaardigheden/telefoneren/
- tildee.com/
- gratisqrcode.nl

In deze lesbrief wordt de volgende video gebruikt:

- Tildee

Ga naar vakcollegegroep.nl/vakkundigcommuniceren om de video te bekijken.

Lesbrief	Telefoneren kun je leren!
Stap 1: Oriënteren	Verzamel informatie over zakelijke telefoongesprekken. Maak een mindmap over zakelijke telefoongesprekken
Stap 2: Voorbereiden	Maak je planning. Interview een receptionist(e) of telefonist(e) over het voeren van zakelijke telefoongesprekken. Oefen met rollenspellen verschillende situaties voor een zakelijk gesprek. Bereid de tutorial voor.
Stap 3: Uitvoeren	Maak de tutorial. Maak een QR-code voor je tutorial.





Telefoneren kun je leren

Stap 4: Afronden en terugkijken	Laat je tutorial beoordelen door leerlingen die al op stage zijn geweest. Kijk terug op deze lesbrief.
---------------------------------	--

Zorg voor voldoende telefoons. Dit kunnen twee losse toestellen zijn of een telefoonkoffer. Maak een schema voor de rollenspellen.

Stap 1: Oriënteren

Bij e t/m j.

Deze oriëntatie kan voor veel leerlingen moeilijk of minder aansprekend zijn. Daarnaast is de website waar naar wordt verwezen best talig. Het is goed om dit onderdeel wellicht klassikaal te doen, of in ieder geval te bespreken.

Stap 2: Voorbereiden

Bij a.

Het interview kunnen de leerlingen afnemen op iedere plek waar gebruik wordt gemaakt van een telefoon. Het handigst is om vooraf met bepaalde bedrijven of instellingen afspraken te maken. Natuurlijk kunnen de leerlingen ook het interview afleggen bij de receptionist(e) op school. Let op! Dit is geen beroepsoriënterend interview, het gaat puur om zakelijk telefoneren.

Bij c.

De telefoonnotitie vindt u als bijlage achterin deze docenteninstructie. Zorg voor voldoende exemplaren.

Bij d.

De rollenspellen vindt u als bijlage achterin deze docenteninstructie. Maak vooraf kaartjes met rollenspellen. Van elk soort gesprek zijn twee situaties, zodat de leerlingen beide rollen een keer kunnen oefenen.

Bij e.

De website tildee.com is een Engelstalige website. Misschien goed om eerst een keer voor te doen hoe de website werkt en hoe je een tutorial maakt. Laat eventueel zien hoe je een afbeelding of video toevoegt. Ook de instructievideo is Engelstalig.

Stap 3: Uitvoeren

Bij a t/m e.

Let er op dat wanneer de leerlingen klaar zijn, zij de website niet afsluiten. De link die gegeven wordt hebben zij nodig voor het maken van de QR-code.

Bij f t/m i.

Om een QR-code te kunnen lezen, moeten leerlingen een app hebben. Afhankelijk van het device, zijn er een heleboel gratis QR-readers verkrijgbaar in de Play- of App Store. Wanneer u 'qr reader' in typt, krijgt u voldoende mogelijkheden.

Stap 4: Afronden en terugkijken

Bij a.

Wellicht overbodig, maar ga vooraf wel na of de 3^e of 4^e klassers ook te maken hebben gehad met telefoneren op hun stage. Hebben leerlingen dit niet gehad, dan is het nog een optie om de receptionist(e) in te schakelen.



Telefoneren kun je leren

Tip: Nadat een leerling een aantal lesbrieven van dit thema heeft uitgevoerd kan een lesbrief loopbaanoriëntatie van fase 1 gedaan worden.



Telefoneren kun je leren

Notitie voor: _____ Van: _____
Datum: _____ Tijd: _____
Naam: _____ Tel. nummer: _____
Postcode + Plaats: _____ E-mail adres: _____

heeft gebeld s.v.p. terug bellen belt zelf terug

Onderwerp: _____

Notitie voor: _____ Van: _____
Datum: _____ Tijd: _____
Naam: _____ Tel. nummer: _____
Postcode + Plaats: _____ E-mail adres: _____

heeft gebeld s.v.p. terug bellen belt zelf terug

Onderwerp: _____





Telefoneren kun je leren

Rollenspellen

Rol 1

Je bent doktersassistente in een huisartsenpraktijk. Als stagiair(e) mag je zelf geen advies geven, dus dat doe je dan ook niet.

Je vertelt de patient dat je het probleem voorlegt aan de huisarts. Je neemt de klacht op en noteert dit op een telefoonnotitie. Je vertelt de patient dat deze weer terug mag bellen tussen 16:00 uur en 17:00 uur. Bij bestellingen hoeven patiënten niet terug te bellen, dan zorgt de huisarts ervoor dat ze over twee dagen klaar liggen in de apotheek.

Rol 1 – situatie 1

Je belt naar de huisarts omdat je moeder een oorontsteking heeft. Hiervoor heeft zij medicijnen gekregen.

Om de pijn te stoppen, wil zij graag ook een paracetamol nemen, maar zij weet niet of dit mag in combinatie met de medicijnen.

Rol 1 – situatie 2

Je belt naar de huisarts voor je maandelijkse bestelling Ritalin.

Rol 2

Je werkt op de afdeling schademeldingen van een verzekeringsbedrijf. Klanten kunnen bij schade naar jou bellen, jij stuurt ze vervolgens een online schadeformulier toe per mail. Het is dus belangrijk dat jij een aantal gegevens goed noteert, zoals de gegevens en het e-mailadres van de klant. Daarnaast noteer je alvast om wat voor schade het gaat.

Je vertelt de klant dat je hem een schadeformulier toezendt, die hij online kan invullen. Vervolgens wordt hij geholpen aan de hand van het formulier.

Rol 2 – Situatie 1

Na een stoeipartijtje met je hond, stootte het dier de televisie omver. Hierdoor zit er nu een barst in het scherm. Je bent al bij een reparateur geweest, maar de TV is niet meer te repareren.

Je besluit de verzekering te bellen om te kijken of je nog iets voor de TV kunt krijgen.

Rol 2 – Situatie 2

Je hebt zojuist een aanrijding met je scooter gehad. Je had de auto van rechts voor moeten laten gaan, maar dit heb je niet gedaan. Nu ben je geschept door de auto, is je scooter compleet vernield en heeft de auto ook flinke schade. Gelukkig ben je zelf ongedeerd.

Je scooter is 'all risk' verzekerd, wat betekent dat je waarschijnlijk alles vergoed krijgt, zowel de schade van de auto als de schade van jouw scooter. Je wilt dit zo snel mogelijk afhandelen omdat je gauw weer een nieuwe scooter wilt.