



# Lesbrief: Inkopen op kantoor

Thema: Wat is er?



## Inkopen op kantoor

### Inleiding

#### Wat kun je en wat weet je na deze lesbrief?

- 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.

#### Uit welke stappen bestaat de lesbrief?

Stap	Inkopen op kantoor
1. Oriënteren	Verzamel informatie over werken op de administratie. Verzamel informatie over medewerker binnendienst.
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.
3. Uitvoeren	Voer het telefoongesprek. Vraag een offerte aan via een brief. Vraag een offerte aan via e-mail.
4. Afronden en terugkijken	Beoordeel jouw telefoongesprek. Vergelijk de offertes met elkaar. Adviseer jouw leidinggevende.



## Stap 1: Oriënteren



### Moeilijke woorden

Wat betekenen deze woorden? Zoek de betekenis op.

Moeilijk woord	Wat betekent dit woord?
Zakelijk	
Offerte	
Order	
Commercieel	
Binnendienst	
Formeel taalgebruik	



### Informatie verzamelen

Je gaat informatie verzamelen over werken op een administratie.

- a. '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.



## Inkopen op kantoor

- Vergelijk daarna de tabellen met de hele klas. De docent maakt een overzicht met alle beroepen.

Beroepen op kantoor

Wie wist de meeste beroepen? \_\_\_\_\_

Hoeveel beroepen wist jij? \_\_\_\_\_

- b. Tijdens deze lesbrief voer je de werkzaamheden uit van een **medewerker binnendienst**. Daarvoor ga je kijken naar een beroepenfilmpje. Ga naar [hetvakcollege.nl/watiser](http://hetvakcollege.nl/watiser). Bekijk de video: 'jobs.fabory.com – Binnendienstmedewerker'.

- Welke werkzaamheden noemt de medewerker binnendienst?

---

---

- Wat zijn de voordelen van werken in een team?

---

---



## Inkopen op kantoor

- Wat bedoelt de medewerker met 'gunfactor'?

---

---

- Waarom kiest hij voor C3?

---

---

- Wat lijkt jou leuk aan deze werkzaamheden?

---

---

- c. Hieronder staan een aantal werkzaamheden van een medewerker binnendienst.  
Kruis achter de werkzaamheden aan welk communicatiemiddel jij zou gebruiken.

Je wilt weten of een klant ook geïnteresseerd is in een nieuw product.	<input type="checkbox"/> Post / <input type="checkbox"/> Mail / <input type="checkbox"/> Telefoon
Je wilt de klant een factuur sturen.	<input type="checkbox"/> Post / <input type="checkbox"/> Mail / <input type="checkbox"/> Telefoon
Je hebt een klacht over een levering van een leverancier.	<input type="checkbox"/> Post / <input type="checkbox"/> Mail / <input type="checkbox"/> Telefoon
Een goede klant van jou viert haar 25-jarig jubileum.	<input type="checkbox"/> Post / <input type="checkbox"/> Mail / <input type="checkbox"/> Telefoon



## Inkopen op kantoor



Kijk of er werkkaarten zijn die je kunnen helpen om de opdracht uit te voeren. Je vindt er onder andere de werkkaarten een zakelijk brief schrijven, een zakelijke e-mail schrijven en een telefoongesprek voeren.



## Stap 2: Voorbereiden



### De planning

Met onderstaande stappen maak je een eenvoudige planning. Werk je aan een grote opdracht of werk je met meerdere personen, gebruik dan de **werkkaart: Planning maken**.



### Stap 2: Voorbereiden

Wat ga je doen? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Hoeveel tijd heb je nodig? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



### Stap 3: Uitvoeren

Wat ga je doen? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Hoeveel tijd heb je nodig? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



### Stap 4: Afronden

Wat ga je doen? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Hoeveel tijd heb je nodig? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



## Inkopen op kantoor

### 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 hij 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	





## Inkopen op kantoor

- 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 koptelefoon 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](http://www.consuwijzer.nl/huis-tuin/werkzaamheden/offerte).

- Wat is een offerte en wat staat erin?

---

---

---

---

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

---

---

---

---



## Inkopen op kantoor

### Het telefoongesprek oefenen

Je gaat op verschillende manieren informatie inwinnen. 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.

<p><b>Rol 1: medewerker binnendienst bij Pixel</b> 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><b>Rol 2: medewerker binnendienst bij Philips</b> 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.



## Inkopen op kantoor

### 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:

- 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.**





### Stap 3: Uitvoeren



#### Uitvoeren

Je gaat nu informatie over de producten aanvragen. Kijk voordat je begint nog eens goed naar de eisen van de opdracht die aan het begin van de lesbrief staan.



#### Offertes aanvragen

##### 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



## Inkopen op kantoor

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.



## Stap 4: Afronden en terugkijken



### Het resultaat

Je gaat nu de offertes met elkaar vergelijken en jouw leidinggevende adviseren over de juiste koptelefoon.

### 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.



## Inkopen op kantoor

### 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			

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.
- b.

	Pixel Multimedia B.V. Audiolaan 12 9885 BV Electra
Beste Dick,	
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	
Groetjes,	
<hr/>	



**Kijk terug op deze lesbrief**

- a. Als het goed is, heb je bij de uitvoering gekeken naar de eisen waaraan de opdracht moet voldoen. Wat vind jij, voldoet jouw resultaat van de opdracht aan de eisen? Kruis aan wat jij vindt.

Eis	Voldoet?	Omdat?
Het telefoongesprek wordt op een zakelijke manier gevoerd.	<input type="checkbox"/> Ja / <input type="checkbox"/> Nee	
De telefoonnotitie wordt correct ingevuld.	<input type="checkbox"/> Ja / <input type="checkbox"/> Nee	
De indeling van de brief is correct.	<input type="checkbox"/> Ja / <input type="checkbox"/> Nee	
De brief is zakelijk, maar niet te formeel.	<input type="checkbox"/> Ja / <input type="checkbox"/> Nee	
De indeling van de e-mail is correct.	<input type="checkbox"/> Ja / <input type="checkbox"/> Nee	
De e-mail is zakelijk, maar niet te formeel en luchtiger dan de brief.	<input type="checkbox"/> Ja / <input type="checkbox"/> Nee	
Er is in het telefoongesprek, de brief en de e-mail naar alle benodigde specificaties van de koptelefoon gevraagd.	<input type="checkbox"/> Ja / <input type="checkbox"/> Nee	
Het advies aan de leidinggevende is juist.	<input type="checkbox"/> Ja / <input type="checkbox"/> Nee	

- b. Waar was je goed in bij het aanvragen van de offertes?

- Ik was goed in:

---

---

- Dat blijkt uit:

---

---

- c. Wat vond je minder goed gaan?

---

---

- Waarom vond je dat?

---

---

- d. Wat zou je nog willen leren bij een volgende opdracht?

---

---

