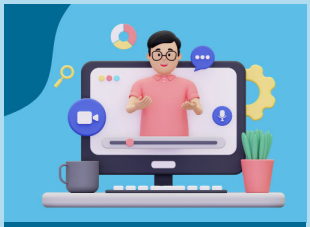

Praktijkinspiratie
vmbo e&o retail

OFFICE & SUPPORT

ZAKELIJKE COMMUNICATIE VERZORGEN

AUTEUR	Ingeborg Slabbekoorn
BRON	
DOEL	De leerlingen leren hoe zij zakelijke communicatie kunnen verzorgen met klanten en bezoekers via diverse kanalen, zoals een online bedrijfs-chat, sociale media en feedbackformulieren
TIJDSINVESTERING	3 lesuren
OPDRACHT-OMSCHRIJVING	**Doel:** De leerlingen leren hoe zij zakelijke communicatie kunnen verzorgen met klanten en bezoekers via diverse kanalen, zoals een online bedrijfs-chat, sociale media en feedbackformulieren. **Eindproduct:** Korte schriftelijke berichten aan klanten/ bezoekers.
WERKWIJZE DOCENTEN	Deze opdracht bestaat uit een theorieopdracht en een 3-tal praktijkopdrachten. Behandel de theorie over zakelijke communicatie klassikaal en beantwoord de theorievragen gemeenschappelijk. Laat de leerlingen daarna aan de slag gaan met de praktijkopdrachten. Zie de bijlage voor de theorie en de praktijkopdrachten. De beoordelingscriteria zijn: ·De antwoorden zijn professioneel, klantgericht en foutloos. ·De toon is beleefd en empathisch.

OFFICE & SUPPORT

ZAKELIJKE COMMUNICATIE VERZORGEN

	Bespreek de volgende punten met de leerlingen: 1. Wat vond je lastig aan het reageren op de feedback of klacht? 2. Hoe kun je je zakelijke communicatie nog verder verbeteren? 3. Welke informatie had je nog nodig om de vragen te beantwoorden? Zoals: hoeveel dagen is er de mogelijkheid tot het retourneren van het product?
AANVULLENDE TIPS/ OPMERKINGEN	Om van te voren een aantal standaardprocedures op een rij te krijgen ten aanzien van klachtenafhandeling zou je met de klas ChatGPT kunnen raadplegen. Bepaal vervolgens met je klas 6 tot 8 procedureregels 'hoe te handelen bij een klacht'.
VERSIE: JANUAR 2025	https://kch.nl/beroepsgericht/zakelijke-communicatie-verzorgen/

Eindtermen:

Ondersteunende werkzaamheden uitvoeren

- facilitaire ondersteuning uitvoeren
- organisatorische werkzaamheden uitvoeren
- **dienstverlenende werkzaamheden uitvoeren**

Klantvriendelijk communiceren

- **optreden als aanspreekpunt voor klanten/bezoekers**
- receptie-/balie en ontvangstruimte beheren
- **zakelijke communicatie verzorgen**

Gegevens verwerken

- documenten sorteren en archiveren in de bedrijfscultuur
- gegevens gebruiken en beheren
- inkoop- en verkoop administratiewerkzaamheden uitvoeren
- financiële gegevens verwerken
- agendabeheer verzorgen