

Examinatorinstructie Vondeltoren

U (de examiner) bent een medewerker van een reclamebureau. U hebt vorige maand een zaal geboekt voor een reclamepresentatie. U hebt eerder deze week een e-mail naar het locatieverhuurbedrijf gestuurd om de datum van de presentatie te wijzigen. De medewerker van het zalenverhuurbedrijf (de kandidaat) belt u daarover op.

Uw e-mail

Aan: boeking@trefpunt.nl
Van: info@leef-reclameproducties.nl
Onderwerp: wijziging boeking (klantnummer: 143079)

Beste,

Vorige maand heb ik bij u een locatie gereserveerd voor een reclamepresentatie. We hebben toen het volgende afgesproken:

Locatie: Vondeltoren
Datum: donderdag 16-2
Tijdstip: 15.30u - 18u
Aantal personen: 40

Nu is er echter deze week besloten dat de presentatie verplaatst wordt naar vrijdag de 17^e. Is dit voor u nog mogelijk?

Voor verdere afspraken kunt u mij bereiken op tel: 016-4375940.

Met vriendelijke groet,

Cé de Boer.

- U zegt: *U hebt nu 4 minuten voorbereidingstijd.*
- Na 4 minuten zegt u: *Ik ga beginnen met het gesprek. U mag uw aantekeningen tijdens het gesprek gebruiken.*
- U start de opname.
- U zegt: *Goedendag, Leef Reclameproducties, u spreekt met Cé de Boer.*
- U laat de kandidaat uitleggen waarover hij/zij belt.

- U zegt: *Och ja, zit dat goed met die andere datum?*
- U laat de kandidaat uitleggen dat de huidige locatie (Vondeltoren) op de andere datum niet beschikbaar is en u laat de kandidaat suggesties doen voor andere locaties.
- Alléén wanneer de kandidaat dit niet uitlegt, vraagt u: *Dus we kunnen de presentatie ook op vrijdag gewoon in de Vondeltoren houden?*
- U laat de kandidaat antwoorden.
- Alléén wanneer de kandidaat geen andere suggesties doet, vraagt u: *Heeft u nog andere suggesties voor een locatie op de vrijdag?*
- U laat de kandidaat antwoorden.

- Vervolgens vraagt u: *Ok, maar dan moet ik er wel ook nog bijzeggen, er komen waarschijnlijk 20 mensen meer. Ik hoop dat dat geen probleem is.*
- U laat de kandidaat antwoorden.

- U vraagt: *Is op die locatie ook catering mogelijk?*
- U laat de kandidaat antwoorden.

- U sluit het gesprek af met: *Ok, ik ga akkoord met die locatie. We zullen de details dan nog wel later via de e-mail afhandelen. Bedankt!*
- U stopt de opname.