

## Instructies examinator Werk in het toerisme gezocht! -telefoongesprek

- Neem het grijze kader van het instructieblad voor de kandidaten door met de kandidaat volgens de algemene instructies.
- Neem het examen af volgens de algemene instructies en volgens de specifieke instructies hieronder:

U (de examinator) speelt een medewerker van een reisorganisatie die informatie geeft over vacatures voor reisleiders en gastheren/-vrouwen. De kandidaat wil solliciteren naar één van de functies en belt u om informatie.

**Let op!** Vergeet niet om alle vragen te stellen. De antwoorden van de kandidaten op uw vragen worden namelijk beoordeeld.

### Vorbereiding

- U zegt: *U hebt 10 minuten voorbereidingstijd.*

### Telefoongesprek

- Na 10 minuten zegt u: *We gaan zo dadelijk beginnen met de taak. Voor we beginnen, wil ik eerst graag weten welke reisorganisatie u gaat bellen.*
- U laat de kandidaat reisorganisatie noemen.
- Dan zegt u: *Dan gaan we nu echt beginnen. Vanaf nu speel ik:*  

<i>meneer/mevrouw van Beek van reisorganisatie Aktief Reizen.</i> of <i>meneer/mevrouw Daems van reisorganisatie Captain Cook.</i>
--
- U start de opname.
- U begint het telefoongesprek: *Tringgg!!! Goeiedag. Met:*  

<i>meneer/mevrouw van Beek van reisorganisatie Aktief Reizen.</i> of <i>meneer/mevrouw Daems van reisorganisatie Captain Cook.</i>
--
- De kandidaat reageert en vertelt waarom hij belt (wil informatie over de vacature Reisleider of van Gastheer/-vrouw).
- U reageert met: *Dat kan. Wat wilt u precies weten?*
- [Als de kandidaat alleen zegt 'Ik wil graag informatie over de vacature', reageert u met: *Om welke vacature gaat het precies?*]
- U laat de kandidaat reageren.
- [Als de kandidaat alleen zegt 'Ik wil graag informatie over een functie in mijn land, inwerkperiode, arbeidscontract', reageert u met: *Dat kan. Wat wilt u daarover precies weten?*]

- Op de vragen van de kandidaat over de vacature, reageert u als volgt:

Vraag	Antwoord
Mogelijkheid functie in mijn land?	Dat hangt er vanaf. In welk land woont u precies? ..... Ja hoor, dat kan.
Inwerken?	U wordt ingewerkt door een collega die ervaring heeft in deze functie. Dat duurt één week. Daarna gaat u zelf aan de slag.
Arbeidscontract?	U krijgt een tijdelijk contract. Duur van het contract is zes maanden.

Op eventuele andere vragen over deze drie onderwerpen of op overige vragen verzint u het antwoord zelf.

- Als de kandidaat een langere stilte laat vallen, zegt u: *Was dit alles wat u wilde weten?*
- Als de kandidaat dit bevestigt, zegt u: *Ik wil u ook graag nog wat vragen. Kan dat?*
- U stelt twee van de volgende vragen (vragen voor alle vacatures gelijk!):

- <i>Wat lijkt u aantrekkelijk aan het werk van reisleider/gastvrouw/gastheer?</i>
- <i>Als ik gast was in uw land, wat zou ik volgens u dan zeker moeten bezoeken en waarom?</i>

Let op! U hoeft niet tot het einde van het gesprek te wachten met het stellen van de vragen. U kunt de vragen al eerder stellen als dat in het gesprek te pas komt.

- U besluit het gesprek met: *Leuk om te horen dat u interesse hebt in deze baan. Ik ben benieuwd naar uw sollicitatieformulier. Misschien tot ziens en veel succes bij het solliciteren.*
- U stopt de opname.

**Opmerking:**

*Er is nog een taak over werken in het toerisme in de toetsenbank opgenomen, namelijk: **Werken in het toerisme! - Sollicitatieformulier**. Dat is een taak op ERK-niveau B1. Bij die taak wordt gebruikgemaakt van dezelfde drie advertenties als bij deze taak.*