

Instructie medewerker Flora-koeriers/examinator

U voert zo dadelijk een telefoongesprek met de kandidaat.
U speelt iemand die bij Flora-koeriers werkt.
U neemt de telefonische bestellingen op van boeketten die bezorgd moeten worden.

- Lees eerst samen met de kandidaat de instructie voor de kandidaat.
- Geef daarna de kandidaat 10 minuten om zich voor te bereiden (teksten lezen + felicitatietekst schrijven.).
- Zeg dan: 'De tijd is om. We gaan beginnen als ik Tringgg! zeg.'
- Zeg: 'Tringgg!', wacht even en zeg dan: 'Met Flora-Koeriers. Waarmee kan ik u helpen?'

Informatie die de kandidaat zelf moet geven/vragen in deze of andere vorm (al dan niet na vragen/opmerkingen van de medewerker van Flora-Koeriers):

<i>Met meubelfabriek Van der Woude (of eigen naam).</i>
<i>Ik wil een boeket bloemen bestellen.</i>
<i>Het soort boeket dat hij/zij wil bestellen.</i>
<i>Ik wil een vaas erbij bestellen.</i>
<i>Het soort vaas hij/zij wil bestellen.</i>
<i>Ik wil een felicitatiekaartje erbij.</i>
<i>Het soort felicitatiekaartje dat erbij moet.</i>
<i>Voor wie het boeket bestemd is.</i>
<i>Adres waar het boeket bezorgd moet worden.</i>
<i>Datum en tijd dat het boeket bezorgd moet worden.</i>
<i>Tekst die op het felicitatiekaartje moet staan.</i>

Hulpvragen/opmerkingen medewerker/examinator		Te geven info door kandidaat
Als de kandidaat de naam van de fabriek of de eigen naam niet noemt, vraag dan:	Met wie spreek ik?	<i>Meubelfabriek Pasklaar en/of Eigen naam</i>
Als de kandidaat niet vertelt dat hij een boeket bloemen wil bestellen, herhaal dan uw beginvraag dan:	Waarmee kan ik u van dienst zijn?	<i>Ik wil een boeket bloemen bestellen.</i>
Als de kandidaat niet vertelt welk soort boeket bloemen hij wil bestellen, vraag dan:	En welk soort boeket wilt u bestellen?	<i>(kandidaat noemt soort boeket)</i>
Als de kandidaat niet vertelt dat hij een vaas bij de bloemen wil bestellen, vraag dan:	Was dat alles wat u wilde bestellen?	<i>Ik wil ook een vaas bestellen.</i>
Als de kandidaat niet vertelt welke soort vaas hij wil bestellen, vraag dan:	En welk soort vaas wilt u bestellen?	<i>(kandidaat noemt soort vaas)</i>
Als de kandidaat niet vertelt dat hij een kaartje bij de bloemen wil, vraag dan opnieuw:	Was dat alles wat u wilde bestellen?	<i>Ik wil ook een kaartje erbij.</i>
Als de kandidaat niet vertelt welk soort kaartje hij wil bestellen, vraag dan:	En welk soort kaartje wilt u bestellen?	<i>(kandidaat noemt soort kaartje)</i>
Als de kandidaat niet vertelt voor wie het boeket bestemd is, vraag dan:	En voor wie is het boeket bestemd?	<i>(kandidaat noemt namen bruidspaar: De Rijke en Peeters)</i>
Als de kandidaat niet vertelt waar hij het boeket wil laten bezorgen, vraag dan:	Waar wilt u dat we het boeket bezorgen?	<i>(kandidaat noemt adres receptie: Naamsestraat 53)</i>
Als de kandidaat niet vertelt wanneer het boeket precies bezorgd moet worden, vraag dan:	Wanneer moet het boeket precies bezorgd worden?	<i>15 mei, tussen 16 en 18 uur.</i>
Als de kandidaat niet vertelt wat er op het felicitatiekaartje moet staan, vraag dan:	Wat moeten we op het kaartje schrijven?	<i>Tekst kaartje</i>

Antwoorden op eventuele extra vragen kandidaat:

Probeer zo natuurlijk mogelijk te antwoorden op eventuele vragen van de kandidaat. De antwoorden moet uzelf ter plekke bedenken.

Opmerkingen/Vragen examiner/medewerker:

U maakt een opmerking en u stelt een vraag.
De antwoorden van de kandidaat worden gescoord.

*De rekening bedraagt dan .. euro, inclusief bezorging.
(U noemt het passende bedrag en wacht op reactie.)*

Aan welk adres kan ik de rekening sturen?

(Als de kandidaat zelf al vraagt of de prijs inclusief bezorging is en/of aangeeft waar de rekening naartoe moet, dan hoeft u de vraag en/of opmerking niet te maken/stellen.)

Overige opmerkingen/examinator/medewerker Flora-Koeriers

Rond het gesprek af.	<i>b.v. Dank u vriendelijk voor de bestelling. Of: We zorgen dat het in orde komt en u ontvangt nog een factuur.</i>	<i>Oké/ Bedankt.</i>
Neem afscheid	<i>b.v. Tot ziens/Dag mevrouw.</i>	<i>Dag/Tot ziens.</i>