

Klantwensen achterhalen.

Naam leerling: _____ Klas: _____

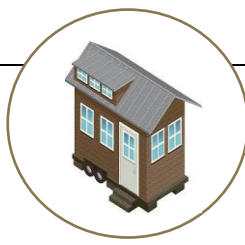
In deze praktijkopdracht ga je een gesprek voeren met een klant. In het gesprek moet je erachter zien te komen welke wensen de klant heeft. Het stellen van de juiste vragen helpt je hierbij. Bereid het gesprek daarom goed voor. Een medestudent speelt jouw klant. Dit is de eigenaar van de tiny house. Andersom ben jij ook de klant van deze medestudent.

Na afloop van het gesprek maak je een verslag en bepaal jij aan de hand van het gesprek wat de wensen en eisen zijn van de opdrachtgever. De wensen en eisen zijn erg belangrijk, want ze zijn bepalend voor de verdere invulling van het project. Vervolgens beantwoord je de vragen. Daarna lever je de praktijkopdracht in bij jouw leraar, zodat jullie de praktijkopdracht kunnen bespreken.

Vorbereiding.

Wat ga je doen?

- Lees de praktijkopdracht goed door
- Beantwoord vraag 1 t/m 4
- Kies een klant die jij wil interviewen
- Ga in gesprek met de klant (medestudent)
- Daarna speel jij voor klant en beantwoord je de vragen zo goed mogelijk
- Beantwoord vraag 5 t/m 14
- Lever de praktijkopdracht in bij je leraar
- Bespreek de praktijkopdracht met je leraar



Uitwerking

Je hebt een gesprek met een klant. De klant wil een tiny house bouwen en heeft jou gevraagd om het te bouwen. Jij bent benieuwd naar de eisen en wensen van de klant. Het doel van het gesprek dat je gaat voeren is om zoveel mogelijk informatie te achterhalen over wat de klant wil.

Vraag 1.

Wat zou jij graag van de klant willen weten om hem zo goed mogelijk van dienst te zijn? Bedenk minimaal 3 onderwerpen.

1.

2.

3.

Vraag 2.

a) Welke open vragen kun jij aan de klant stellen? Bedenk minimaal 3 open vragen.

1.

2.

3.

b) Welke gesloten vragen kun jij aan de klant stellen? Bedenk minimaal 3 gesloten vragen.

1.

2.

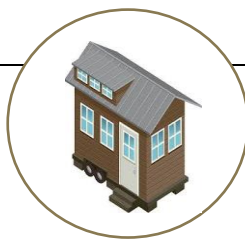
3.

Vraag 3.

Hoe ga jij ervoor zorgen dat je laat zien dat jij actief luistert?

Vraag 4.

Wat doe je als je nog niet alle informatie van de klant hebt die je wilt?



Uitvoeren



Kies een van de drie klanten waar jij een maquette voor wil maken. Ga in gesprek met de klant (medestudent). De klant beoordeeld aan de hand van beoordelingslijst of het gesprek voldoende is.

Vraag 5.

Schrijf een kort verslag van het klantgesprek dat je hebt gevoerd.

Vraag 6.

a) Wat zijn de eisen van de klant? Wat wil hij en waarom?

b) Wat vindt de klant de belangrijkste eisen aan het tiny house? Noem 2 wensen.

Vraag 7.

a) Welke vragen leverden de meeste informatie op? Noteer de vraag.

b) Zijn deze vragen open vragen of gesloten vragen?



Vraag 8.

Schrijf twee voorbeelden op waaruit blijkt dat jij actief hebt geluisterd.

1.

2.

Vraag 9.

Heb jij tijdens het gesprek aantekeningen gemaakt? Zo ja, welke aantekeningen heb jij gemaakt?

Vraag 10.

a) Heb jij achteraf iets vergeten te vragen?

b) zo ja, wat had jij nog willen weten?

Vraag 11.

Hoe heb jij het gesprek afgesloten?

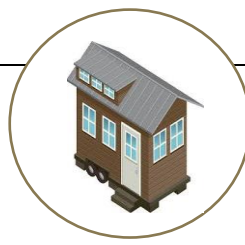
Vraag 12.

Welke vervolgspraken zijn er gemaakt?

Vraag 13.

a) wat vond jij goed gaan tijdens het klantgesprek?

b) Waar kun jij jezelf nog verbeteren?



Vraag 14.
Laat de beoordeling invullen door je leraar.

Klantengesprek				
	3 punten	2 punten	1 punt	0 punten
1. opening van het gesprek	Het gesprek word geopend d.m.v. een hand en een inleidend praatje.	Het gesprek word geopend d.m.v. een inleidend praatje.	Het gesprek word niet duidelijk geopend.	Het gesprek word niet geopend.
2. doel(en) van het gesprek is helder	Word op een juiste manier bekend gemaakt.	Het doel is niet helemaal helder.	Het doel is niet helder.	Word direct of indirect niet genoemd.
3. taalgebruik	Het taalgebruik is correct en past bij de gelegenheid	Het taalgebruik past soms wel en soms niet bij de gelegenheid.	Het taalgebruik past niet bij de gelegenheid.	Het taalgebruik is ongepast.
4. voorbereiding gesprek	Het gesprek is goed voorbereid.	Het gesprek is enigszins goed voorbereid.	Het gesprek is matig voorbereid.	.het gesprek is niet voorbereid.
5. verloop van het gesprek	Het verloop van het gesprek gaat vloeiend.	Het verloop van het gesprek is soms aarzelend.	Het gesprek verloopt stroef.	De klant moet de interviewer herhaaldelijk helpen.
6. eisen en wensen zijn duidelijk	Eisen en wensen van de opdrachtgever zijn compleet.	Er ontbreken enkele eisen en wensen.	De eisen en wensen zijn minimaal.	Eisen en wensen ontbreken.
7. afsluiting gesprek	De klant word bedankt en er wordt aangegeven wanneer het einde is.	De afsluiting is enigszins rommelig.	Het einde komt vrij abrupt.	Het gesprek heeft geen afsluiting.
Totaal aantal punten: punten : 21 x 10 = eindcijfer			Cijfer:

Lever de praktijkkaart in bij jouw leraar!!!