**TELEFONEREN STUDENT A**

1. Je bent ziek. Je kan niet naar de les komen maar het is permanente evaluatie en je zal nu een evaluatie missen. Telefoneer naar het studentensecretariaat om te verwittigen.

2. Je werkt op het studentensecretariaat. Studenten telefoneren naar jou om hun afwezigheid te melden. Zorg ervoor dat je alle nodige informatie vraagt/krijgt.

3. Je bent Sander Verboven, projectmanager bij CompuSave. Op dit moment ben je onder andere bezig met het opzetten van een netwerk in het nieuwe filiaal van een groot dienstenbedrijf, ServePeople. Het project dreigt zijn deadline te missen door vertragingen bij een van je leveranciers.

4. Je werkt bij App Studio, een bedrijf dat applicaties ontwikkelt. Op dit moment ontwikkel je een app voor het In Flanders Fields Museum in Ieper. Er zijn een aantal van je collega’s ziek waardoor de app vertraging opgelopen heeft. Bel het museum en breng hun op de hoogte.

5. Je werkt als secretaris/secretaresse bij Green IT, een bedrijf dat werkt rond groene technologie. Verbind je beller door met de juiste persoon.

Daarna ben je Dhr./Mevr. Vrancken. Hieronder vind je je agenda.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Ma 3/11 | Di 4/11 | Woe 5/11 | Do 6/11 | Vr 7/11 |
| 10.00: afspraak stagiair |  | 12.50 zakenlunch | 10.00-12.30 afspraak klant  15.00 opleiding |  |

**TELEFONEREN STUDENT B**

1. Je werkt op het studentensecretariaat. Studenten telefoneren naar jou om hun afwezigheid te melden. Zorg ervoor dat je alle nodige informatie vraagt/krijgt.

2. Je moet vandaag een examen afleggen. Je staat in de file en weet niet of je op tijd zal zijn. Telefoneer naar het studentensecretariaat om te verwittigen.

3. Je bent communicatieverantwoordelijke van dienstenbedrijf ServePeople. Binnenkort openen jullie een nieuw filiaal. Voor er verhuisd kan worden, moet de hele computerinfrastructuur in orde zijn. Hiervoor werken jullie samen met CompuSave. Je hebt gehoord dat er vertraging is bij het opzetten van het netwerk en bent ongerust dat jullie niet tijdig zullen kunnen openen. Je belt naar Sander Verboven, projectverantwoordelijke bij CompuSave.

4. Je werkt bij het In Flanders Fields Museum in Ieper. Jullie hebben aan App Studio gevraagd om een app te ontwikkelen voor het museum. Je krijgt telefoon van App Studio.

5. Je werkt bij gemeente X. Je bent geïnteresseerd in groene technologie. Je zou graag een afspraak maken met een bedrijf dat hierin is gespecialiseerd voor wat meer informatie. Hieronder vind je je agenda. Vraag naar Dhr./Mevr. Vrancken.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Ma 3/11 | Di 4/11 | Woe 5/11 | Do 6/11 | Vr 7/11 |
| 11.00 afspraak met PXL-student |  | 11.00-13.00 afspraak met klant | 12.00-14.00 zakenlunch | Zakenreis t.e.m. 12/11 |

**Extra oefeningen**

**Rollenspelen: student A**

**Rollenspel 1 Afspraak maken**

Jij bent Mario Zeminsky, hoofd van de IT-afdeling van ***DedICT.***

([M.Zeminsky@dedict.com](mailto:M.Zeminsky@dedict.com)) (011 89 26 11)

Bel Ludwig Meyers van ***Remels bvba***. Vraag om je afspraak van 2 oktober te annuleren en vraag een nieuwe afspraak in de week van 12-16 oktober.

**Rollenspel 2 Aanvraag info**

Jij bent Lieven Van Branteghem. Je werkt bij Cegeka, Universiteitslaan 9, 3500 HASSELT. ([VanBranteghem@Cegekahasselt.com](mailto:VanBranteghem@Cegekahasselt.com))

Bel ***3BX-Service4U*** om via mail een infobrochure aan te vragen in verband met hun **tt performance suite** (=om zelf IT-documentatie aan te maken).

**Rollenspel 3 Verkeerd verbonden**

Jij bent Ben Van Outryve, hoofd van de IT-afdeling van ***ServIT***.

([BVanOutryve@ServIT.com](mailto:BVanOutryve@ServIT.com)) (014 89 96 86)

Bel Marieke Dubois van ***3BX-Service4U***. Vraag om je afspraak van 2 oktober te annuleren en vraag een nieuwe afspraak in de week van 8-15 oktober.

**Rollenspel 4 Klachten**

Je bent Frank Tomsin, van ***Tomsin NV***. Bel ***Evo-soft*** om een foute levering te melden. Je bestelde bij hen computertafels (artikelnummer 51LSp95), maar de verkeerde kleur werd geleverd (zwart in plaats van beuk).

**Rollenspelen: student B**

**Rollenspel 1 Afspraak maken**

Jij bent (je eigen naam), assistent van Ludwig Meyers van ***Remels bvba***. Je baas is er niet, dus neem een boodschap aan.

Alle klanten die bellen, stel je ook voor om hen de nieuwe catalogus door te mailen.

**Rollenspel 2 Aanvraag info**

Jij bent (je eigen naam). Je werkt bij ***3BX-Service4U.*** Jullie ontwerpen software om klanten zelf IT-documentatie te laten aanmaken.(‘***tt performance suite’****).*

Als bellers geïnteresseerd zijn in deze software, kan je infobrochures doormailen. Je kan hen ook voorstellen om een account manager langs te sturen voor een vrijblijvende persoonlijke introductie. (= elke werkdag tussen 10u en 17u, behalve woensdag)

**Rollenspel 3 Verkeerd verbonden**

Jij bent Karel Doppermans, directeur van ***Hogerlof nv*.** (014 89 69 86). Je wordt opgebeld, maar je kent de persoon die de beller wil spreken niet.

**Rollenspel 4 Klachten**

Je bent Harald Degraef van ***Evo-soft***. Je wordt opgebeld in verband met een foute levering.