

Klantcontacten, mondeling examen

Examenopdracht

Voor het mondeling examen Klantcontacten (50% van het eindcijfer) krijg je als opdracht een voordracht te houden van **minimaal 5 tot maximaal 8 minuten**.

Ondersteun de presentatie met één of meer presentatiemiddelen. Tijdens het examen mag je gebruik maken van een laptop met beamer. Deze apparatuur, inclusief projectiescherm, is standaard tijdens het examen aanwezig. Je hoeft geen gebruik te maken van de beamer, maar je mag ervoor kiezen in plaats daarvan een ander presentatiemiddel te gebruiken (bijvoorbeeld: het tonen van voorwerpen die jouw voordracht ondersteunen).

Maak je gebruik van de beamer, neem dan een presentatie (PowerPoint, Prezi of Word) mee op een memorystick!

Je bereidt een presentatie voor. Je mag kiezen uit de volgende presentaties:

1. Verkoopgesprek
Dit kan bijvoorbeeld een productpresentatie zijn. Let op dat je met jouw overtuigingskracht en verhaal de doorslag geeft waardoor de klant het product zal aanschaffen. Je kunt gebruik maken van een laptop, maar het is ook mogelijk dat je een presentatiemap meeneemt als hulpmiddel bij dit verkoopgesprek.
2. Groepspresentatie
Net als bij het verkoopgesprek kun je bij de groepspresentatie gebruik maken van een laptop, maar je laat je presentatie op de laptop via de beamer op een groot scherm zien. Je kunt naast je presentatie met de beamer ook een voorwerp of flyers meenemen, bijvoorbeeld van het goede doel waar je leden voor wilt werven. Bedenk van te voren welke voorwerpen geschikt zijn.

Enkele tips bij het maken van de presentatie:

1. Bereid het onderwerp van de presentatie goed voor.
2. Zorg dat overtuiging (verkoop en/of werving) centraal staat.
3. Bedenk wat het doel van je presentatie is (informerende, informatie verkrijgen, instructie geven, overtuigen, inspireren, activeren of amuseren).
4. Wie behoort er tot je publiek, wat weten zij al en wat willen zij?
5. Keuze van de presentatievorm (gesloten, half-open of open)
6. Controleer of het materiaal dat je mee wilt nemen werkt en compleet is.
7. Oefen de presentatie vooraf enkele malen om te checken of de tijdsplanning klopt en stel dit indien nodig bij.