

## Opdrachten

- Zelf iets installeren (bijvoorbeeld licht) en vervolgens controleren.
- Schakelbord maken: Verschillende schakels met elkaar verbinden.
- Fouten/problemen rapporteren in het systeem.

## Casus

De klant had een afspraak met een monteur om elektra aan te sluiten. Monteur is langs geweest terwijl de klant net even weg was voor een boodschap. Klant wil vragen of de monteur terug kan komen. Je vraagt na bij de planning of de monteur nog kan terugkeren, dit is helaas niet mogelijk. Alleen een nieuwe afspraak, maar de eerstvolgende mogelijkheid is pas na het weekend, dus de klant zit dan heel het weekend zonder gas en elektra.

## Casusopdracht

In tweetallen rug aan rug zitten met headset op. De ene speelt de klant en de ander de klantenservice. Hoe voer je dit gesprek goed?

### Speel een rollenspel!

Laat leerlingen een (telefonisch) gesprek voeren met de klant, afspraken inplannen of een klacht afhandelen.



### Meer inspiratie?

Bekijk het voorbeeldprogramma Kantoor.

