

DEEL 3

Praktische zoektocht van CV en vacature tot gesprek

Les 3.3 – Telefoneren voor een vacature

Lesvoorbereiding

Programma

Introductie doelen

1. OLG + Woordenschat met flashcards
2. Luisterfragment + OLG
3. Doceren en spreekoefening
4. Luisteroefening
5. Standaardzinnen
6. Rollenspel
7. Evaluatie en feedback
8. Afsluitend: voicemail en bookwidget woorden oefenen

Doelen

Ontwikkelingsdoelen OKAN

OD2: De leerlingen kunnen op beschrijvend niveau relevante informatie uit mondelinge en schriftelijke teksten verwerken.

OD 5: De leerlingen kunnen op structurerend niveau relevante informatie mondeling en schriftelijk formuleren en uitwisselen.

OD 10: De leerlingen kunnen op beschrijvend niveau mondeling en schriftelijk om uitleg vragen, problemen signaleren of aangeven dat ze iets niet begrijpen.

OD 13: De leerlingen kunnen op structurerend niveau mondeling en schriftelijk afspraken maken.

Leerdoelen

De leerling weet wat telefoneren is en waarom je soms moet telefoneren.

De leerling kan een telefoongesprek voorbereiden

De leerling kan een telefoongesprek beginnen en beëindigen.

De leerling kan vragen om een specifiek persoon te mogen spreken aan de telefoon.

De leerling kan zichzelf voorstellen aan de telefoon.

De leerling kan een bedrijf (onbekende) opbellen om meer informatie te vragen over een vacature.

De leerling kan eenvoudige vragen beantwoorden in een telefonisch sollicitatiegesprek.

Woordenschat

Bellen	Vorbereiden	Voorstellen	Het telefoongesprek
De kandidaat	De afspraak		

1. Motivatiefase

Werkvorm Introductie, OLG en bookwidget

Leerkracht Introductie

Je vertelt kort wat de leerdoelen van deze les zijn en hoe de les zal verlopen (= programma). Soms zal je een werkgever moeten bellen. Misschien om informatie te vragen over een vacature of om een afspraak te maken. Veel mensen vinden het moeilijk om officiële gesprekken te voeren aan de telefoon. Om ervoor te zorgen dat het gesprek vlot gaat, moet je het voorbereiden. Je zal in deze les leren hoe dat moet.

OLG

- Wie heeft er zelf een telefoon?
- Wie telefoneert graag in zijn moedertaal?
- Wie heeft al eens getelefoneerd in het Nederlands?
 - Nee: Waarom niet?
 - Ja: Wat ging er goed/slecht?

Dit vertel je nog aan je leerlingen:

De eerste keer dat je je werkgever spreekt, is vaak in een telefoongesprek. Dat is soms moeilijker dan een gewoon gesprek. Je moet op verschillende dingen letten:

- Je moet goed luisteren.
- Je moet duidelijk spreken
- Het is moeilijker omdat je elkaar niet ziet.
- Je kan niet kijken naar het gezicht of de handen.
- Daarom zal je méér taal en woorden nodig hebben.

Woordenschat met flashcards

Om de rest van de les goed te kunnen begrijpen, hebben jullie wat extra woorden nodig. Die gaan we nu oefenen met flashcards.

Toon je leerlingen zeker ook de geluidsfunctie in de widget om de woorden te beluisteren. Je kan de woorden klassikaal oefenen en de flashcards projecteren en daarna kunnen de leerlingen individueel aan de slag, elkaar ondervragen, ...

Er is ook een woordenlijst om te printen indien gewenst.

Duur 20 minuten



THOMAS
MORE



ESF
INVESTEERT IN
JOUW TOEKOMST



Material

- Bookwidget:
<https://www.bookwidgets.com/play/t:YtbykulSxCKOHe92smvYsL-j-I3IoKCZBThJ-Ae1LDM5QzkyRzID>
- Woordenlijst (bijlage 3.3.0)
- Computer voor alle leerlingen

2. Luisterfragment en OLG

Werkvorm Luisterfragment en OLG

Leerkracht Luisterfragment + OLG

De leerlingen luisteren naar voorbeeld 1 van een telefoongesprek waarin iemand zichzelf voorstelt, vraagt naar de persoon uit de vacature en een afspraak maakt. Bespreek het fragment met de leerlingen:

- Waarover gaat dit fragment?
- Wat wil Basma?
- Wat is belangrijk als je belt voor een vacature?

Duur 20 minuten

Materiaal

- Bijlage 3.3.1: Script luisteroefening voorbeelden telefoongesprekken
- Bijlage 3.3.2: Geluidsfragment – voorbeeld 1 – Carrefour Zoersel

3. Doceren en spreekoefening

Werkvorm Doceren en klassikale spreekoefening

Leerkracht Doceren: Bellen naar een werkgever voor informatie
De VDAB geeft tips over hoe je best naar een werkgever kan bellen. Met deze PowerPoint kan je deze tips met je leerlingen bespreken. Er zitten ook verschillende spreekoefeningen in de PowerPoint.

Om te vertellen bij de PowerPoint:

Slide 2: Voorbeelden openingszinnen:

- “Ik bel u in verband met de vacature voor... Mag ik u hier enkele vragen over stellen?”
- “Ik wou me graag kandidaat stellen voor de vacature van...”
- “Ik ben op zoek naar een job als... en vroeg me af of u momenteel mensen zoals ik zoekt”.

Slide 4: Heb je geen contactpersoon? Leg dan uit waarvoor je belt.

- “Ik had graag wat meer info over uw vacature voor.... Kan u mij doorverbinden met iemand van de personeelsdienst?”

Slide 6:

Stel concrete vragen en durf doorvragen

Als je concrete vragen stelt, vergroot de kans dat de werkgever ook concrete antwoorden geeft.

Luister goed en durf doorvragen als de werkgever vaag blijft of onduidelijk antwoordt. Zorg dat je alle nodige info hebt.

In de PowerPoint staat ook een spreekoefening. Deze verloopt in 3 stappen:

1. De leerkracht leest voor en lln luisteren.
2. De leerkracht leest voor en de lln herhalen (met hulp van slide).
3. De slide is nu niet meer zichtbaar voor de lln. De leerkracht leest voor en de leerlingen herhalen zonder de hulp van de slide.

Duur 20 minuten

Materiaal

- Bijlage 3.3.3: PowerPoint telefoongesprek (Print handouts voor je leerlingen zodat ze de info ook hebben)

4. Luisteroefening

Werkvorm Luisteroefening

Leerkracht Luisteroefening met voorbeeld van telefoongesprek met bedrijf

Voorbeeld 1: Carrefour market Zoersel

Luister nu opnieuw met de leerlingen naar voorbeeld 1.

Laat de leerlingen de ontbrekende woorden invullen.

Vervolgens beantwoorden de leerlingen de vragen bij voorbeeld 1 op hun papier. Daarna bespreek je de antwoorden op deze vragen klassikaal.

Voorbeeld 2: Restaurant Grill Carre

Luister naar voorbeeld 2. Vraag aan je leerlingen:

- Wat is het verschil met voorbeeld 1?
 - o Vraagt of hij ervaring heeft
 - o Moeten geen afspraak maken, hij gaat meteen langs
 - o Moet het adres niet vragen dat staat in de vacature.

Nu gaan de leerlingen het gesprek voorlezen. Duidt een leerling aan die Peggy speelt en eentje die Josh speelt.

Voorbeeld 3: Hulp in frituur 'De Schranser'

Zo moet het niet. Vraag aan je leerlingen wat er fout ging in dit gesprek:

- Niet hallo, goeiedag,... (geen begroeting)
- De persoon zegt zijn/haar naam niet.
- Ze spreekt niet in zinnen.
- ...

Duur 35 minuten

Materiaal

- Bijlage 3.3.4: Luisteroefening telefoongesprek – doc. Voor Iln
- Bijlage 3.3.5: Geluidsfragment – voorbeeld 2 – Restaurant Grill Carre
- Bijlage 3.3.6: Geluidsfragment – voorbeeld 3 – Hulp in frituur
- Bijlage 3.3.2: Geluidsfragment – voorbeeld 1 – Carrefour Zoersel

5. Woorden en zinnen voor een telefoongesprek

Werkvorm Samen lezen en herhalen + klassikale oefening

Leerkracht Standaardzinnen inoefenen

Het is voor je leerlingen belangrijk om een aantal standaardzinnen te beheersen. (Bijlage 3.3.7). Die ga je samen inoefenen in stappen:

1. De leerkracht leest voor.
2. De leerlingen lezen mee en herhalen wat de leerkracht zegt.
3. De leerlingen lezen niet mee en herhalen wat de leerkracht zegt (memoriseren) – Dit kan je eerst in groep doen en daarna leerling per leerling.

Vorbereiden op mogelijke situaties

Soms gaat een telefoongesprek niet zoals je verwacht had. Het gaat anders dat hoe jij het had voorbereid. Je kan nu samen met de andere leerlingen nadenken over hoe je goed kan reageren in deze situaties. Schrijf de zinnen ook op zo kan je ze later nog gebruiken.

Duur 50 minuten

Materiaal - Bijlage 3.3.7: standaardzinnen en mogelijk situaties

6. Rollenspel met situatiekaarten

Werkvorm Rollenspel

Leerkracht Rollenspel met situatiekaarten

Laat de leerlingen bellen met jou (de leerkracht) en neem het gesprek op. Daarna luister je samen in de feedbackfase. Elke leerling krijgt een situatiekaart. Wanneer ze de situatiekaart hebben, krijgen ze nog 10 minuten om het telefoongesprek goed voor te bereiden samen met een klasgenoot.

Wil je nog extra oefenen?

Laat je leerlingen naar een collega bellen. Gebruik hiervoor dezelfde situatiekaarten als hierboven maar zorg dat de leerlingen deze keer een andere situatie krijgen als in de oefening.

Duur Afhankelijk van het aantal leerlingen. Reken toch 15 minuten per leerling.

Materiaal - Bijlage 3.3.8 : Situatiekaarten rollenspel

7. Evaluatie en feedback

Werkvorm Luisteren en bespreken

Leerkracht In deze fase van de les ga je luisteren naar de opnames van de rollenspelen. Samen met de leerlingen probeer je feedback te geven op elk telefoongesprek.

Duur Hangt af van het aantal leerlingen.

Materiaal /

8. Afsluitend: Voicemail en woorden consolideren

Werkvorm OLG en bookwidgets

Leerkracht Voicemail bericht inspreken / Je voicemail beluisteren

- Wat is een voicemail?
- Wat moet je zeker zeggen?

Tip: Wat als je zelf geen telefoon hebt om te bellen?

- Vraag het aan je ouders
- Vraag het aan je voogd of begeleiding
- Vraag het aan je leerkracht of iemand anders op school

Woorden inoefenen met bookwidgets

- Kruiswoordraadsel:
<https://www.bookwidgets.com/play/t:FzdOphAAV8zDrwDBoEuWWhoagN5xAbQ3xeuAoPILyQB1UREFXUFQz>
- Gatentekst:
<https://www.bookwidgets.com/play/t:vSrAj3D4w89EaPMDQKB8QmSnXQSyAn3VU5HM0c35xuRSREE4R1IO>

Duur 25 minuten

Materiaal - Een oud voicemailbericht om te beluisteren



THOMAS
MORE



ESF
INVESTEERT IN
JOUW TOEKOMST



Bronnen

Alles om een job te vinden | VDAB. (2022, 15 november). <https://www.vdab.be/jobs>

Baalman, M., Olijhoek, V., van der Voort, C., (2018). *Spreektaal 1 Werk. Voor beginnende sprekers van het Nederlands*. Van Dale.

Koot, N. (2008). *Met wie spreek ik? Werkboek telefoneren*. Uitgeverij Coutinho.

Lelieur, L. (z.d.). *Cursus thema solliciteren*. CVO De Vlaamse Ardennen.

Verboog, M. & Adèr, L. (2010). *Vorbereiding op werk: Oefenboek praktijkexamen inburgering*. Coutinho.