

## Beoordeling **Rollenspellen klantensituaties** • les 6 • Eindtermen *pgp eo B3 B4 B5*

In les 6 (De klant is koning) oefenen leerlingen verschillende klantensituaties door middel van rollenspellen, waarbij ze hun communicatie- en verkooptechnieken toepassen en verbeteren.

Het **doel** van deze opdracht is dat leerlingen leren hoe ze effectief kunnen communiceren met verschillende soorten klanten, zich kunnen inleven in hun situatie, en verkooptechnieken kunnen toepassen in een realistische setting.

Criteria	Onvoldoende (0 punten)	Voldoende (1 punt)	Goed (2 punten)
<b>Effectiviteit van communicatie met verschillende klanten</b> <i>(Eindtermen B4.2, B5.1)</i>	De communicatie is niet effectief of onduidelijk.	De communicatie is redelijk, maar mist soms effectiviteit of afstemming op de klant.	De communicatie is zeer effectief en goed afgestemd op de klantensituatie.
<b>Inleven in de klantensituatie</b> <i>(Eindtermen B3.1, B3.2)</i>	De verkoper toont geen inlevingsvermogen in de klant.	Enige mate van inlevingsvermogen, maar mist consistentie.	De verkoper toont volledig inlevingsvermogen en past dit goed toe in de situatie.
<b>Toepassen van verkooptechnieken</b> <i>(Eindtermen B3.2, B3.3, B4.2)</i>	Er worden geen verkooptechnieken toegepast of deze zijn ineffectief.	Enkele verkooptechnieken toegepast, maar mist consistentie of effectiviteit.	Verkooptechnieken zijn effectief en goed toegepast in verschillende klantensituaties.
<b>Samenwerking in het rollenspelteam</b> <i>(Eindtermen B4.1, B4.2)</i>	Er is geen samenwerking of de samenwerking verloopt slecht.	De samenwerking verloopt redelijk, maar mist structuur of communicatie.	De samenwerking is goed georganiseerd, met duidelijke taakverdeling en communicatie.
<b>Feedback geven en ontvangen binnen het team</b> <i>(Eindtermen B5.1, B4.4)</i>	Er wordt geen feedback gegeven of ontvangen.	Enige feedback gegeven en ontvangen, maar mist effectiviteit.	Feedback wordt effectief gegeven en verwerkt, met duidelijke verbeteringen binnen het team.

