

# Edu4all



Keuzevak Algemene beroepsvaardigheden

## Communiceren in de beroepspraktijk

**Serienummer:**

**Licentie:**

Voor het activeren van de licentie kijk op pagina 5 van dit werkboek.

**Te activeren tot:**

## COLOFON

**Uitgeverij:** Edu'Actief b.v.  
0522-235235  
info@edu-actief.nl  
www.edu-actief.nl

**Auteur(s):** Monique Duyvestijn  
**Ontwikkelgroep:** Nicolette Di Giulio, Monique Duyvestijn, Ingrid Koops en Marjel Lecluse-Dielen  
**Inhoudelijke redactie:** Ingrid Koops  
**Bronvermelding:** <https://nl.jobbely.com>  
[www.shutterstock.com](http://www.shutterstock.com)  
Edu4all Communiceren in de beroepspraktijk heeft geen relatie met en wordt evenmin anderszins gesponsord door Dropbox, inc.

**Titel:** Communiceren in de beroepspraktijk  
**ISBN:** 978 90 3722 372 9

Eerste druk/eerste oplage

© Edu'Actief b.v. 2017.  
(Monique Duyvestijn 2017-2017)

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden veelevoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van reprografische veelevoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht ([www.reprorecht.nl](http://www.reprorecht.nl)). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in compilatiewerken op grond van artikel 16 Auteurswet kan men zich wenden tot de Stichting PRO ([www.stichting-pro.nl](http://www.stichting-pro.nl)).

De uitgever heeft ernaar gestreefd de auteursrechten te regelen volgens de wettelijke bepalingen. Degenen die desondanks menen zekere rechten te kunnen doen gelden, kunnen zich alsnog tot de uitgever wenden.

Door het gebruik van deze uitgave verklaart u kennis te hebben genomen van en akkoord te gaan met de specifieke productvoorwaarden en algemene voorwaarden van Edu'Actief, te vinden op [www.edu-actief.nl](http://www.edu-actief.nl).

## Inhoud

---

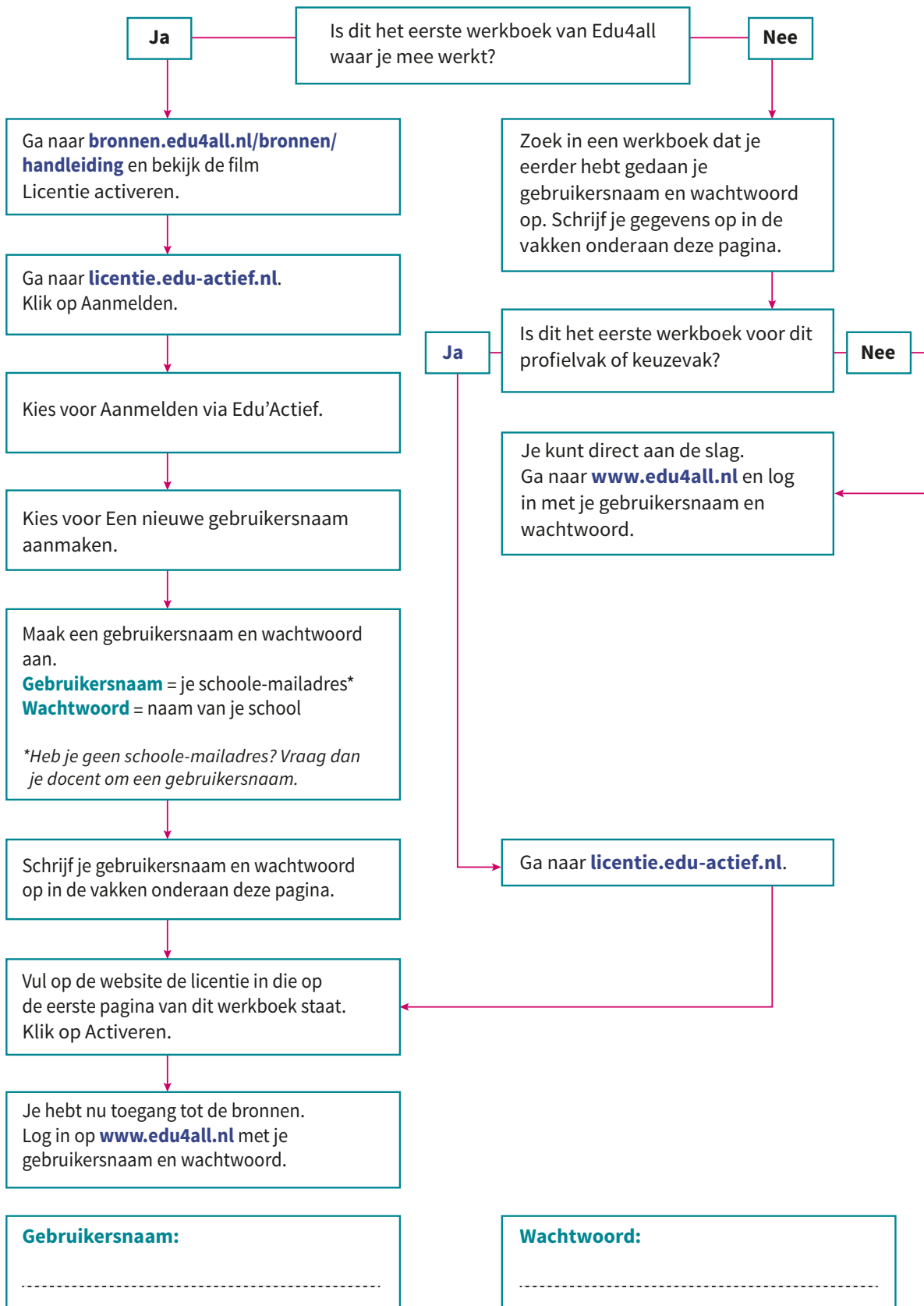
WERKEN MET EDU4ALL .....	5
<b>Deel A Communiceren op je stage .....</b>	<b>7</b>
<b>Oriënteren .....</b>	<b>7</b>
Taak 1 Kennismaken met communiceren op je stage .....	7
Taak 2 De leerdoelen bij Deel A .....	10
Taak 3 Taken plannen .....	13
<b>Aan de slag .....</b>	<b>14</b>
Taak 4 Representatief handelen .....	14
Taak 5 Kennismaken en converseren op je stage .....	16
Taak 6 Een weblog maken over representatief handelen op sociale media .....	19
Taak 7 Samen een lipdub maken .....	23
Taak 8 Een uitnodiging maken .....	25
Taak 9 Gasten ontvangen .....	27
<b>Evaluëren &amp; Reflecteren .....</b>	<b>29</b>
Taak 10 Terugkijken en verder kijken .....	29
Taak 11 Voorbereiden op de toets .....	31
<b>Deel B Communiceren in een winkel .....</b>	<b>32</b>
<b>Oriënteren .....</b>	<b>32</b>
Taak 1 Kennismaken met communiceren met klanten in een (web)winkel .....	32
Taak 2 De leerdoelen bij Deel B .....	34
Taak 3 Taken plannen .....	36
<b>Aan de slag .....</b>	<b>36</b>
Taak 4 Een verkoopgesprek voeren .....	37
Taak 5 Een klachtenformulier invullen .....	40
Taak 6 Communicatiemiddelen gebruiken om reclame te maken .....	42
Taak 7 Een presentatie voorbereiden en geven .....	45
Taak 8 Winkelen via internet .....	48
<b>Evaluëren &amp; Reflecteren .....</b>	<b>51</b>
Taak 9 Terugkijken en verder kijken .....	51
Taak 10 Voorbereiden op de toets .....	53
<b>Deel C Communiceren in de hulpverlening .....</b>	<b>54</b>
<b>Oriënteren .....</b>	<b>54</b>
Taak 1 Kennismaken met communiceren in de hulpverlening .....	54
Taak 2 De leerdoelen bij Deel C .....	56
Taak 3 Taken plannen .....	58

<b>Aan de slag</b> .....	<b>59</b>
Taak 4 De weg wijzen naar het ziekenhuis .....	59
Taak 5 Omgaan met emoties .....	62
Taak 6 Een klant op gedrag aanspreken .....	65
Taak 7 Bezoekers informeren .....	68
Taak 8 Gebruiksaanwijzing lezen .....	71
Taak 9 Omgaan met agressie in een organisatie .....	75
<b>Evaluëren &amp; Reflecteren</b> .....	<b>78</b>
Taak 10 Terugkijken en verder kijken .....	78
Taak 11 Voorbereiden op de toets .....	80
<b>Deel D Communiceren op je werk</b> .....	<b>82</b>
<b>Oriënteren</b> .....	<b>82</b>
Taak 1 Kennismaken met communiceren op je werk .....	82
Taak 2 De leerdoelen bij Deel D .....	84
Taak 3 Taken plannen .....	86
<b>Aan de slag</b> .....	<b>87</b>
Taak 4 Een baan zoeken die bij je past .....	87
Taak 5 Solliciteren: de brief .....	92
Taak 6 Solliciteren: het cv .....	94
Taak 7 Een sollicitatiegesprek voeren .....	98
Taak 8 Onderhandelen met collega's .....	102
Taak 9 Een motiverend gesprek voeren .....	104
<b>Evaluëren &amp; Reflecteren</b> .....	<b>106</b>
Taak 10 Terugkijken en verder kijken .....	106
Taak 11 Voorbereiden op de toets .....	108

## Werken met Edu4all


### REGISTREREN, AANMELDEN EN LICENTIE ACTIVEREN

Je gaat aan de slag met Edu4all. Volg volgend schema om te kijken wat je moet doen.



## BRONNEN

In dit werkboek staan opdrachten. Om deze opdrachten te maken, heb je soms bronnen nodig, zoals tekstbronnen, films, websites en de Theek-iT.

Wanneer je een bron gaat gebruiken, staat er een pictogram in je werkboek: 

Achter het pictogram staat in paarse, dikgedrukte tekst welke bron je nodig hebt. Bijvoorbeeld:

 Lees **Tekstbron 1.2 Persoonlijke verzorging**. Maak daarna opdracht 13 tot en met 16.


 Bekijk de **Film Werken in de thuiszorg bij ouderen**. Maak daarna opdracht 1.

Bij het eerste voorbeeld ga je een tekstbron lezen. Bij het tweede voorbeeld ga je een film bekijken.


Deze bronnen vind je op [www.edu4all.nl](http://www.edu4all.nl).

Op [bronnen.edu4all.nl/bronnen/handleiding](http://bronnen.edu4all.nl/bronnen/handleiding) wordt uitgelegd hoe je werkt met de bronnen op de website.

## OVERLEG MET JE DOCENT

Soms is het nodig om te overleggen met je docent. Je ziet dan dit pictogram in je werkboek: 

Achter het pictogram staat waarover je met je docent gaat overleggen. Bijvoorbeeld:

-  **61.** In Taak 3 heb je een planning ingevuld. Bekijk deze.
- Kijk in kolom 5. Taak 12 tot en met 14 ga je nog maken. Zijn alle andere taken af? Zo nee, overleg met je docent welke taken je nog moet doen.

We wensen je veel succes en plezier met het maken van de opdrachten!

Team Edu4all

## Oriënteren

### Taak 1 Kennismaken met communiceren op je stage

**BRON**

Bekijk de **Film Nieuwe stagiairs**. Maak daarna opdracht 1.

1. De film laat verschillende communicatiemomenten zien van twee stagiairs bij een kledingzaak.
  - a. Hoe heten de stagiairs?

---

- b. Op hun eerste werkdag stellen zij zich voor. Hoe doen zij dat?

---

- c. Bekijk scène 1 nogmaals. Een van de stagiairs heeft kauwgom in zijn mond. Vind je dit professioneel? Leg je antwoord uit.

---



---



**BRON**

Lees en bekijk de volgende bronnen:

‘Verbaal en non-verbaal’ van **Tekstbron 3.15 Communiceren kun je leren**

**Tekstbron 4.22 Feedback geven en ontvangen.**

**Animatie Feedback geven en ontvangen.**

## Deel A Communiceren op je stage

2. Werk in tweetallen. In de film zie je verschillende vormen van feedback geven.
- a. In scène 1 bij minuut 1.08 maakt de baas een opmerking over het taalgebruik. Vind je dit professioneel?  
Ja, want \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
Nee, want \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- b. Jamal vindt de opmerking over Nederlands spreken niet leuk. Hij reageert non-verbaal. Wat zie je?  
\_\_\_\_\_
- c. In scène 3 krijgt Jamal kritiek van zijn baas. Wat zegt de baas?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- d. In de film zie je dat Jamal de reactie van de baas eigenlijk niet snapt. Waarom denk jij dat de baas dit kritiekpunt heeft gegeven?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



WWW.VILANS.NL • SANDRA EN SIONA GAAN VOOR EEN GOED GESPREK

[www.vilans.nl](http://www.vilans.nl) - Sandra en Siona gaan voor een goed gesprek.