

Taak 1



Fiets gestolen

U gaat met de fiets en de trein op bezoek bij familie. U zet uw fiets in de buurt van het station. Als u terugkomt, is uw fiets verdwenen. U gaat naar de politie.

Vorbereiding

- Bekijk de tekeningen op de volgende pagina's. Kijk goed wat er is gebeurd.
- U hebt 2 minuten om het gesprek voor te bereiden.
- U mag aantekeningen in trefwoorden maken om tijdens het gesprek te gebruiken.

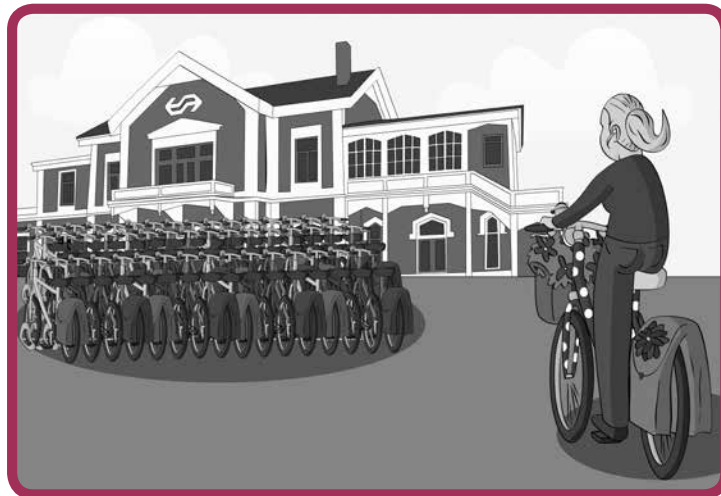
Gesprek

- Vertel de politie wat er is gebeurd.
- Vertel iets over elke tekening.
- Beantwoord daarna de vragen van de politie.
- Het gesprek duurt ongeveer 5 minuten.

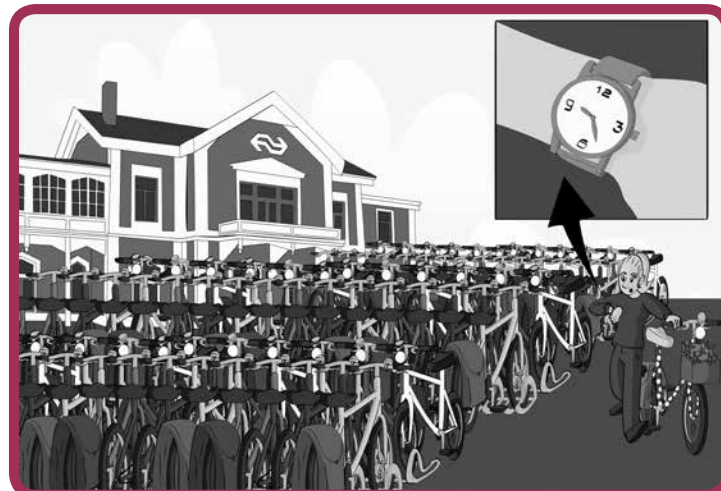
Let op! U mag de antwoorden op de vragen van de politieagent zelf bedenken.

Dit is er gebeurd

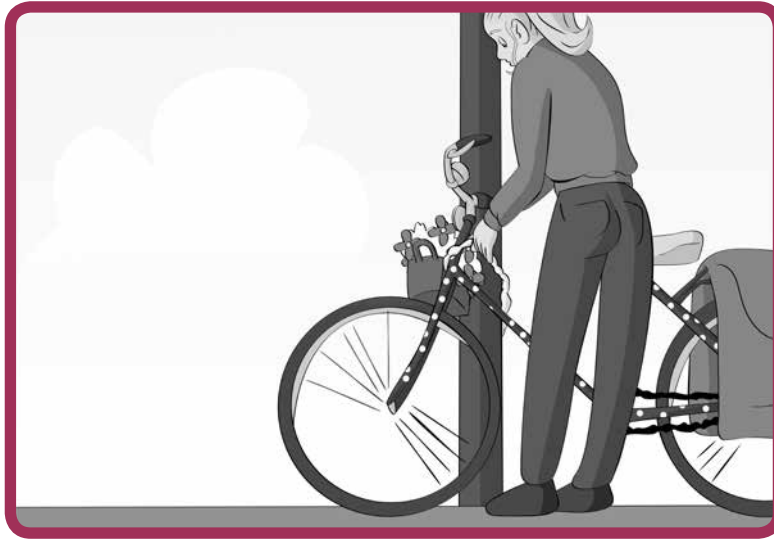
1



2



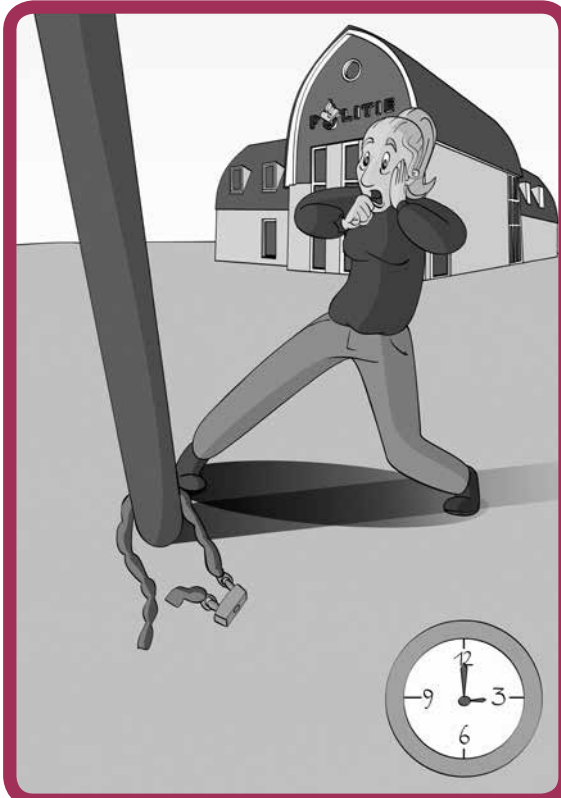
3



4



5



Taak 2



Horloge

U hebt op het internet een horloge gekocht bij Horloges Online. Er gaan een paar dingen fout. U belt met de klantenservice.

Vorbereiding

- Lees de folder hieronder.
- Bekijk de tekeningen op de volgende pagina's. Kijk goed wat er is gebeurd.
- U hebt **3** minuten om het gesprek voor te bereiden.
- U mag aantekeningen in trefwoorden maken om tijdens het gesprek te gebruiken.
- U mag de folder gebruiken tijdens het gesprek.

Gesprek

- Vertel de medewerker wat er precies is gebeurd en wat er allemaal is fout gegaan.
- Vertel iets over elke tekening.
- Beantwoord daarna de vragen van de medewerker.
- Het gesprek duurt ongeveer **5** minuten.

Let op! Gebruik de informatie uit de folder om de vragen van de medewerker te beantwoorden.

De folder

Horloges Online

Bedankt voor uw aankoop! Niet tevreden met het product?

Bel dan meteen naar onze klantenservice:



011 54 77 12

Vul de volgende gegevens in en hou ze bij de hand:

Uw klantnummer: 13672

Model: Horloge "Tijdloos"

Aankoopdatum: 25 april

Dit is er gebeurd



