

# **VLAAMS VERBOND VAN HET KATHOLIEK SECUNDAIR ONDERWIJS**

**Guimardstraat 1 - 1040 BRUSSEL**

## **LEERPLAN SECUNDAIR ONDERWIJS**

### **STUDIERICHTING**

**VERKOOP EN VERTEGENWOORDIGING**

**Derde graad BSO**

**3de leerjaar**

**Licapnummer: D/1995/0279/029  
januari 1995**

**- Licap-uitgave - Brussel -**

## LESSENTABEL

<b>VERKOOP EN VERTEGENWOORDIGING BSO</b>
--

<b>1</b>	<b><u>Basisvorming</u></b>	<b>12</b>
1.1	<u>Volledig gemeenschappelijk gedeelte</u>	<b>8</b>
	AV Godsdienst	2
	AV Lichamelijke opvoeding	2
	[ AV Maatschappelijke vorming	2
	AV Nederlands	2
	<u>OF</u>	4
	└ AV Project algemene vakken	4
1.2	<u>Beperkt gemeenschappelijk gedeelte</u>	<b>4</b>
	Te kiezen uit:	
	AV Duits	1 of 2
	AV Engels (E) ( <u>x</u> )	1 of 2
	AV Frans (E) ( <u>x</u> )	1 of 2
	AV Maatschappelijke vorming (*)	1 of 2
	AV Nederlands	1 of 2
	AV Plastische opvoeding	1 of 2
	AV Project algemene vakken (**)	2 of 4
	AV Wiskunde	1 of 2
<b>2</b>	<b><u>Studierichting (fundamenteel gedeelte)</u></b>	<b>20</b>
	PV Praktijk/Stages <i>Toegepaste economie/Verkoop</i> ( <u>x</u> )	6
	PV Stages <i>Toegepaste economie/Verkoop</i> ( <u>x</u> )	2
	TV <i>Toegepaste economie</i> ( <u>x</u> )	2
	TV <i>Toegepaste economie/Verkoop</i>	10
	Toegepaste werkorganisatie ( <u>x</u> )	2
	Vaktechnieken ( <u>x</u> )	5
	Verkoopkunde ( <u>x</u> )	3
<b>3</b>	<b><u>Complementair gedeelte: maximum</u></b>	<b>4</b>
-	Te kiezen uit de vakken en/of de specialiteiten opgesomd in het Besluit van de Vlaamse Executieve van 5 juni 1989 tot vaststelling van de algemene vakken, de kunstvakken, de technische vakken en de praktische vakken.	
-	Te kiezen uit:	
	AV Engels	1/2•
	AV Frans	1/2•
	AV Nederlands	1/2•
	AV Project algemene vakken	1/2•
	PV Praktijk/Stages <i>Toegepaste economie/Verkoop</i>	1/2•
	TV <i>Toegepaste economie/Verkoop</i>	1/2
	TV <i>Toegepaste informatica</i>	1/2•

- 
- (\*) *Maatschappelijke vorming in het beperkt gemeenschappelijk gedeelte kan enkel gecombineerd worden met Maatschappelijke vorming uit het volledig gemeenschappelijk gedeelte.*
- (\*\*) *Project algemene vakken in het beperkt gemeenschappelijk gedeelte kan enkel gecombineerd worden met Project algemene vakken uit het volledig gemeenschappelijk gedeelte.*
- (E) Voor het bereiken van het studieprofiel 'Verkoop en vertegenwoordiging BSO' is het noodzakelijk binnen het beperkt gemeenschappelijk gedeelte te opteren voor AV Engels (2 uur) en AV Frans (2 uur).
- (x) Voor deze vakken is het leerplan in deze brochure opgenomen.
- (•) Staat voor uitbreiding van het aantal lessen voorzien in de basisvorming of in het studierichtingsgedeelte.

## INHOUD

**AV ENGELS**

**Verkoop en vertegenwoordiging BSO 3de leerjaar van de 3de graad**

blz.

<b>1</b>	<b>BEGINSITUATIE</b> .....	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>INLEIDING BIJ HET LEERPLAN</b> .....	<b>4</b>
<b>2.1</b>	<b>Een open leerplan</b> .....	<b>4</b>
<b>2.2</b>	<b>Van leerplan tot werkplan</b> .....	<b>4</b>
<b>2.3</b>	<b>Vreemde-talenonderricht in BSO</b> .....	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>ALGEMENE DOELSTELLINGEN</b> .....	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>ALGEMENE METHODOLOGISCHE WENKEN</b> .....	<b>5</b>
<b>5</b>	<b>SPECIFIEKE DOELSTELLINGEN, LEERINHOUDEN EN METHODOLOGISCHE WENKEN</b> .....	<b>5</b>
<b>5.1</b>	<b>Luisteren</b> .....	<b>5</b>
<b>5.2</b>	<b>Spoken</b> .....	<b>6</b>
<b>5.3</b>	<b>Lezen</b> .....	<b>7</b>
<b>5.4</b>	<b>Schrijven</b> .....	<b>8</b>
<b>6</b>	<b>TAALSITUATIES EN WOORDVELDEN</b> .....	<b>8</b>
<b>7</b>	<b>EVALUATIE</b> .....	<b>9</b>
<b>8</b>	<b>BIBLIOGRAFIE</b> .....	<b>10</b>

## 1 BEGINSITUATIE

De leerlingen die het specialisatiejaar 'Verkoop en vertegenwoordiging BSO' of 'Winkelbeheer en etalage BSO' aanvatten, wensen zich verder te specialiseren om zich beter voor te bereiden op hun tewerkstelling en/of om het diploma secundair onderwijs te behalen. Daardoor is een groot aantal vrij goed gemotiveerd.

Voor het vak Engels kan het verschil in het beheersingsniveau van de Engelse taal erg groot zijn ten gevolge van de typische leerlingenkenmerken in het beroepssecundair onderwijs.

Het is dus wenselijk dat de leraar bij de aanvang van het schooljaar een beeld krijgt van de verworvenheden voor Engels. Een niveautoets, die de vaardigheden test die vermeld zijn in het leerplan van de 3de graad, is dus wenselijk.

## 2 INLEIDING BIJ HET LEERPLAN

### 2.1 Een open leerplan

Uit de beginsituatie blijkt dat de voorkennis van de Engelse taal voor de verschillende leerlingen afzonderlijk en/of voor de groep leerlingen op zich nogal erg kan verschillen.

Het kan dus niet anders dan dat dit leerplan voldoende open is. In wat volgt zijn per taalvaardigheid de doelstellingen en de leerinhouden aangegeven die de leerlingen moeten bereiken, maar beide blijven als gevolg van de beginsituatie behoorlijk algemeen.

Welke doelen les na les moeten worden bereikt, zal concreet vorm krijgen in het werkplan van de onderwijsgegenden.

### 2.2 Van leerplan tot werkplan

Een leerplan is geen werkplan. Er is niet uit af te leiden wat er les na les in de klas moet gebeuren. Men moet het leerplan eerder zien als een baken waarop het didactisch handelen met leerlingen moet worden afgestemd.

Ook een leerboek, zoals die door de educatieve uitgeverij wordt aangeboden, is geen werkplan. Leerboeken worden wel vaak als zodanig voorgesteld. Maar ze kunnen onvoldoende rekening houden met de eigen aard en mogelijkheden van de verschillende leerlingen.

Daarom moeten leraren zelf hun werkplan opstellen. Zij vertrekken daarbij van het leerplan en houden verder rekening met factoren als: de leerling zelf (cf. beginsituatie), de beschikbare uitrusting, de stage van de leerlingen, de socio-economische omgeving van de school enz.

Het verdient aanbeveling dat leraren zich met collega's over hun werkplannen beraden. De leraar van het specialisatiejaar zal zich zeker informeren over het bereikte niveau van de leerinhouden van het onderliggende leerjaar.

De concrete werkplannen zullen tenslotte voldoende differentiatie voorzien ten einde elke leerling volgens eigen mogelijkheden zo ver mogelijk te laten vorderen.

### 2.3 Vreemde-talenonderricht in BSO

De behoeften bij het onderricht van een vreemde taal in het BSO manifesteert zich uitsluitend op het terrein van de taalvaardigheid.

Met taalvaardigheid wordt bedoeld de vaardigheid om de taal te gebruiken, om boodschappen te versturen en te interpreteren. Taalvaardigheid staat als dusdanig tegenover taalkennis, kennis over taal die niet per definitie toegepast kan worden.

Binnen deze taalvaardigheid ligt het hoofddaccent op de interpretatievaardigheid (het begrijpen van wat wordt gezegd of geschreven) terwijl de taalproductie zich richt op het verstaanbaar overbrengen van boodschappen op een eenvoudige, niet complexe wijze ...

### **3 ALGEMENE DOELSTELLINGEN**

**3.1** De studie van het Engels in dat specialisatiejaar richt zich in de eerste plaats op het kunnen functioneren van de leerlingen in voorspelbare beroepssituaties in bedrijven als betrokkene bij de verkoop.

De mate waarin de afgestudeerden in een zelfstandige of uitvoerende opdracht in het beroepsleven zullen functioneren, is erg afhankelijk van het soort bedrijf waarin ze tewerk worden gesteld, en van de bekwaamheid van elk individu afzonderlijk.

De leraar zal in het na te streven beheersingsniveau zich steeds bewust zijn van het eigen profiel en de eigen mogelijkheden van de leerlingen in het beroepssecundair onderwijs.

**3.2** Op de tweede plaats is de studie van de Engelse taal erop gericht de beheersing van een algemene omgangstaal te onderhouden en op te voeren zodat de leerlingen in situaties buiten de enge beroepsfeer, bijvoorbeeld als reiziger, als burger in een groeiend Europa ... , in eenvoudige situaties kan steunen op een vreemde taal.

**3.3** De grammaticale component is slechts nuttig in de mate dat hij de communicatieve doelstellingen ondersteunt.

**3.4** De karakteristieke methode bij het aanleren van een vreemde taal maakt het vak Engels bijzonder geschikt om belangrijke attitudes te helpen vormen, zoals communicatiebereidheid, openheid, spreekdurf, spreekbereidheid en begrip voor andermans pogingen tot communicatie.

**3.5** De doelstellingen in het BSO zijn overwegend concreet en praktisch. Er wordt geen rechtstreekse intellectuele vorming beoogd via inzichtelijke, abstraherende taalverwerving. De incidentele intellectuele vorming wordt nochtans niet uitgesloten. Ze kan voorwerp uitmaken van uitbreidingsdoelstellingen.

### **4 ALGEMENE METHODOLOGISCHE WENKEN**

**4.1** De leraar houdt het volume van de aangeboden leerinhouden beperkt. Hij/zij neemt de mogelijkheden van de klasgroep hierbij in acht zonder afbreuk te doen aan de specifieke doelstellingen en leerinhouden.

**4.2** De methodologische aanpak in het BSO verschilt grondig van die in het TSO/ASO. In het BSO zet men kleine leerstappen, vertrekt men vanuit concrete taalsituaties, ontdekt men geleidelijk regelmatigigheden ('collocations'), vermijdt men zoveel mogelijk omslachtige grammaticale terminologie ...

**4.3** De verschillende taalvaardigheden moeten in het onderricht zoveel mogelijk geïntegreerd voorkomen, hoewel in de les de aandacht sterker kan uitgaan naar één of meer vaardigheden of taalaspecten.

**4.4** De grammaticale component is belangrijk voor de produktieve vaardigheden onder 'spreken' en 'schrijven' in de mate dat hij bijdraagt tot een correcte maar vooral éénduidige communicatie.

## **5 SPECIFIEKE DOELSTELLINGEN, LEERINHOUDEN EN METHODOLOGISCHE WENKEN**

### **5.1 Luisteren**

#### *5.1.1 DOELSTELLINGEN*

De leerlingen kunnen:

- luisteren naar correct Engels (b.v. op cassette door 'native speakers');
- naar zichzelf luisteren (op cassette) in functie van het verbeteren van de eigen uitspraak en intonatie;
- mondeling verstrekte, eenvoudige, beroepsgerichte informatie begrijpen;
- mondeling aangebrachte inhoud van algemene aard in hun globaliteit begrijpen.

#### *5.1.2 LEERINHOUDEN*

- Luisteroefeningen in functie van een goede uitspraak en een goede intonatie.
- Luisteroefeningen in functie van begrijpen en/of uitvoeren; deze oefeningen omvatten zowel algemene als beroepsgerichte elementen.

Bijvoorbeeld:

- telefoongesprekken;
- opdrachten vanwege werkgever;
- vragen vanwege klanten;
- mondelinge mededelingen aan het publiek (station, luchthaven, manifestaties ... );
- mondelinge inlichtingen van algemene aard (openbaar vervoer, theaterbezoek ... ).

#### *5.1.3 METHODOLOGISCHE WENKEN*

- Door middel van auditieve boodschappen, telefoongesprekken, interviews, dialogen ... ingesproken op cassette door 'native speakers' kunnen leerlingen vertrouwd gemaakt worden met het natuurlijke spreekritme en de juiste intonatie.
- De leraar zal bij het aanbieden van luisteroefeningen vooraf duidelijk bepalen wat van de leerlingen verwacht wordt. Ze bepaalt met andere woorden welke deeldoelstellingen worden nagestreefd (b.v. intonatie bij tag-questions; wennen aan het spreekritme van 'native speakers'). In functie daarvan kiest ze de aard van de luisteroefeningen en/of -opdrachten, bepaalt ze de lengte en moeilijkheidsgraad ervan en de frequentie nodig om de deeldoelstellingen te bereiken.
- Een cassetterecorder of bandopnemer gebruiken is absoluut nodig.

### **5.2 Spreken**

#### *5.2.1 DOELSTELLINGEN*

De leerlingen:

- kunnen een eenvoudig gesprek voeren in functie van de te verwachten beroepssituaties;
- kunnen zich in eenvoudige, algemene situaties (b.v. als reiziger) uitdrukken;
- verwerven bij deze bedoelde gesprekken een goede uitspraak en intonatie.

#### *5.2.2 LEERINHOUDEN*

*Telefoneren:*

- de telefoon opnemen en zichzelf, het bedrijf, de instelling, de dienst ... kenbaar maken;
- spellen van een naam of een adres;
- gesprekken aanvragen;
- doorverbinden;
- eenvoudige gegevens opvragen;

- op eenvoudige vragen antwoorden;
- gepast reageren op ontgoocheling, agressie ...

#### *Een afspraak maken/annuleren*

##### *Onthalen:*

- begroeten;
- vragen wat men zoekt, welke dienst men wenst, met wie men wenst te spreken ...;
- informeren naar afspraken;
- informatie verstrekken in verband met spreekuren, bezoeken;
- laten plaatsnemen, doen wachten, drank en/of lectuur aanbieden ... ;
- begeleiden, doorverwijzen;
- inlichtingen verstrekken van algemene aard (aanwijzen van het station, de bushalte, de apotheek ...).

##### *Het verkoopgesprek:*

- begroeten van de klant;
- verkoopsartikelen voorstellen;
- praktische afspraken rond levering, service ...

##### *Afrekenen:*

- een prijs of een totaal opgeven;
- een rekening verduidelijken, narekenen;
- de betaalwijze aanduiden (speciën, cheque, overschrijvingen ... );
- vragen om gepast geld ...

##### *Op reis:*

- aankopen doen;
- zich behelpen in hotel of eethuizen;
- de weg vragen;
- contacten met reisbureaus;
- hotelreservaties;
- ...

### 5.2.3 *METHODOLOGISCHE WENKEN*

Aangezien de communicatieve doelstellingen voorrang hebben, zorgt de leraar ervoor dat de leerlingen zoveel als mogelijk de gelegenheid krijgen de mondelinge taalvaardigheid te oefenen. De leerinhouden vereisen trouwens veelvuldig oefenen. De leraar zal daartoe:

- in elke les, spreken aan bod laten komen;
- steunen op aangeleerde modelzinnen binnen bepaalde gesprekssituaties;
- variatie brengen in de oefeningen;
- voorrang geven aan veelvuldig kort oefenen;
- systematisch, volgens het vorderen van de leerlingen, de moeilijkheidsgraad verhogen;
- geregeld een cassetterecorder/bandopnemer gebruiken.

## 5.3 Lezen

### 5.3.1 *DOELSTELLINGEN*

De leerlingen kunnen:

- eenvoudig tekstmateriaal hardop lezen in functie van het verbeteren van de uitspraak, de intonatie, het spreekritme en het verhogen van de spreekdurf;
- schriftelijk verstrekte, eenvoudige beroepsgerichte inhouden en informatie begrijpen;
- schriftelijk verstrekte inhouden/teksten van algemene aard in hun globaliteit begrijpen.

### 5.3.2 *LEERINHOUDEN*

- Hardop lezen in functie van bepaalde deeldoelstellingen.
- Teksten (handelsbrieven, telefaxberichten ... ) met beroepsgerichte inhouden/informatie.
- Van teksten van algemene aard de globale inhoud weergeven (basis: in het Nederlands, uitbreiding: in het Engels).

### 5.3.3 *METHODOLOGISCHE WENKEN*

- Het tekstmateriaal blijft ook in dat specialisatiejaar eenvoudig van bouw, van woordenschat, van zinsconstructie, en beperkt in lengte.  
Het tekstmateriaal met de beroepsgerichte inhouden zal zo getrouw mogelijk aanleunen bij de realiteit; aanknopen bij de stages van de leerlingen in diverse zelfstandige winkels is aan te bevelen. In die zin is het ook nuttig de leerlingen vertrouwd te maken met het schriftbeeld van het computerscherm, van de telefax.
- Men zal afwisseling voorzien in de tekstsoorten: verhalende teksten, zakelijke teksten, krant artikels, advertenties, liedteksten ...
- Het tekstmateriaal kan uitstekend aan worden gewend om concentrisch (thematisch) te werken, dit wil zeggen dat de andere taalvaardigheden gekoppeld worden aan de aangeboden teksten.

## 5.4 Schrijven

### 5.4.1 *DOELSTELLINGEN*

De leerlingen kunnen:

- beroepsgerichte teksten foutloos overschrijven en/of typen;
- met opgegeven kernwoorden een eenvoudige beroepsgerichte tekst (brief, telefaxbericht ... ) opstellen;
- mondeling en/of schriftelijk verstrekte beroepsgerichte informatie kort in het Engels weergeven;
- een eenvoudige vertrouwelijke brief schrijven;
- de basisgrammatica toepassen in de produktieve taalopdrachten.

### 5.4.2 *LEERINHOUDEN*

- Beroepsgerichte teksten:
  - zakelijke brief;
  - telefaxbericht;
  - memo/boodschap;
  - folder/gebruiksaanwijzing.
- De vertrouwelijke brief.
- Basisgrammatica.

Grammatica staat steeds in functie van een correcter taalgebruik en is als dusdanig geen doel op zich.

De consequenties van deze stelling zijn:

- dat grammaticale leerinhouden zich aanbieden bij het oefenen van communicatieve vaardigheden; de grammaticale ondersteuning wordt doorgaans geïntegreerd aangebracht, soms beperkt systematisch;
- dat de leerlingen de grammatica die ze aangeboden krijgen moeten kunnen toepassen. Ze moeten geen regels kunnen formuleren en geen moeilijke Engelse grammaticale terminologie kunnen gebruiken;
- dat bij de evaluatie 'grammatica op zich' onbelangrijk is.

### 5.4.3 *METHODOLOGISCHE WENKEN*

- Voor de beroepsgerichte schrijfoopdrachten zal de leraar zich informeren over en aansluiten bij de opdrachten die de leerlingen krijgen in de stageplaatsen die ze vanuit de school aangewezen krijgen. Zo

zal de noodzakelijke aansluiting van de opleiding op school bij de zelfstandige winkels in de regio de beste kansen krijgen.

- Het ongebreideld jagen op schrijffouten heeft op de leerlingen een demotiverende invloed.

## **6 TAALSITUATIES EN WOORDVELDEN**

De leerplandoelen en de leerinhouden worden nagestreefd binnen een aantal taalsituaties met de eraan verbonden woordvelden.

Bij de algemene doelstellingen werd erop gewezen dat de studie van het Engels zich richt op zowel het bevorderen van de algemene omgangstaal als op de beheersing van beroepsgerichte kennis en vaardigheden.

De taalsituaties en de eraan verbonden woordvelden in dat specialisatiejaar zullen dan ook betrekking hebben op enerzijds meer algemene domeinen en anderzijds op voorspelbare beroepssituaties.

- \* Niet-exhaustieve lijst van beroepsgerichte taalsituaties:  
(met inbegrip van herhaling en verdieping van vorige leerjaren)

- telefoneren;
- een afspraak maken;
- onthalen;
- gegevens opvragen;
- afrekenen;
- telefaxberichten;
- bedrijven en handelszaken;
- de verantwoording/motivatie;
- de ontevreden klant opvangen;
- een klacht behandelen;
- een eerste contact leggen;
- het verkoopgesprek;
- het sollicitatiegesprek;
- ...

- \* Niet-exhaustieve lijst van algemene taalsituaties:

- uitbreiding en verdieping van taalsituaties van vorige leerjaren;
- het gesprek in een interimbureau;
- film;
- werken en werkloosheid;
- het nieuws;
- muziek;
- verkeersveiligheid;
- toerisme;
- ...

## **7 EVALUATIE**

Evaluatie is geen doel op zich. Ze hoort thuis in een didactisch kader. Zo moet het duidelijk zijn dat de beginsituatie van de leerlingen, de doelstellingen, de leerinhouden en de leersituatie bepalend zijn voor wat en hoe dient te worden geëvalueerd.

Hieruit volgt dat evaluatie een middel is om:

- de leraar inzicht te geven in de vorderingen van de leerlingen voor het vak Engels. Zo kan hij/zij snel hulp bieden waar nodig of betere leerlingen uitbreidingsleerstof aanbieden;
- de leerlingen en de ouders te informeren over de vorderingen;
- besluiten te nemen in verband met de volgende leerfasen. De vorderingen van de leerlingen voor Engels zullen mede bepalen hoe de leraar, rekening houdend met het leerplan, de volgende leerfase aanvat, verwerkt en weer evalueert.

De evaluatie is bij voorkeur een permanente evaluatie. In functie van de doelstellingen in dit leerplan moeten de vier taalvaardigheden daarin aan bod komen (b.v. de spreekvaardigheid kan niet schriftelijk worden getoetst). Deze evaluatiegegevens leiden tot een verantwoorde globale eindbeoordeling.

## 8 BIBLIOGRAFIE

**CANDLIN, C.N.**, The communicative teaching of English, Principles and an exercise typology, London, Longman, 1981.

**FRANK, D., RINVOLUCRI, M.**, Grammar in action. Awareness activities for language learning, Oxford, Pergamon Press, 1983.

**GAIRNS, R., REDMAN, S.**, Working with words. A guide to teaching and learning vocabulary, Cambridge, Cambridge University Press, 1986.

**HOWARD-WILLIAMS, D.**, Word games with English, London, Heinemann Educational Books, 1986.

**KLIPPEL, F.**, Keep talking. Communicative fluency activities for language teaching, Cambridge, Cambridge University Press, 1984.

**LITTLEWOOD, W.**, Communicative Language teaching, an introduction, Cambridge, Cambridge University Press, 1982.

**LIVINGSTONE, C.**, Role play in language learning, London, Longman, 1983.

**PORCHER, L.**, Interrogation sur les besoins langagiers en contextes scolaires, Strassbourg, Conseil de l'Europe, 1985.

**RINVOLUCRI, M.**, Grammar games. Cognitive, affective and drama activities for EFL students, Cambridge, Cambridge University Press, 1984.

**SHEILS, J.**, Communication in the modern languages classroom, Strassbourg, Council for Cultural co-operation, 1988.

## INHOUD

AV FRANS

Verkoop en vertegenwoordiging BSO 3de leerjaar van de 3de graad

blz.

<b>1</b>	<b>BEGINSITUATIE</b> .....	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>ALGEMENE DOELSTELLINGEN</b> .....	<b>4</b>
<b>2.1</b>	<b>Produktief</b> .....	<b>4</b>
<b>2.2</b>	<b>Receptief</b> .....	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>LEERPLANDOELSTELLINGEN EN LEERINHOUDEN</b> .....	<b>5</b>
<b>3.1</b>	<b>Gespreksvaardigheid</b> .....	<b>5</b>
<b>3.2</b>	<b>Luistervaardigheid</b> .....	<b>9</b>
<b>3.3</b>	<b>Leesvaardigheid</b> .....	<b>9</b>
<b>3.4</b>	<b>Schrijfvaardigheid</b> .....	<b>9</b>
<b>3.5</b>	<b>Lexicon</b> .....	<b>10</b>
<b>4</b>	<b>METHODOLOGISCHE WENKEN</b> .....	<b>10</b>
<b>4.1</b>	<b>Motivatie</b> .....	<b>10</b>
<b>4.2</b>	<b>Gespreksvaardigheid</b> .....	<b>11</b>
<b>4.3</b>	<b>Luistervaardigheid</b> .....	<b>12</b>
<b>4.4</b>	<b>Leesvaardigheid</b> .....	<b>13</b>
<b>4.5</b>	<b>Schrijfvaardigheid</b> .....	<b>14</b>
<b>5</b>	<b>EVALUATIE</b> .....	<b>15</b>
<b>5.1</b>	<b>Evalueren zoals men heeft geoefend</b> .....	<b>15</b>
<b>5.2</b>	<b>Gespreide evaluatie</b> .....	<b>16</b>
<b>6</b>	<b>BIBLIOGRAFIE</b> .....	<b>17</b>

## 1 BEGINSITUATIE

De leerlingen van deze specialisatiejaren volgden het 1ste en 2de leerjaar van de 3de graad 'Verkoop en etalage BSO', met 2 u./w. Frans. Zij volgden het leerplan D/1992/0279/042.

Tijdens de voorbije twee jaren hebben zij reeds geoefend om:

- rechtstreekse en telefonische gesprekken te voeren in de privé-sfeer en in situaties die verband houden met de specificiteit van de studierichting 'Verkoop en etalage BSO' (onthalen, afspreken, verkoopgesprekken in een winkel, overleg in verband met etalages);
- de belangrijke gegevens te begrijpen in veel voorkomende commerciële en administratieve documenten;
- eenvoudige briefmodellen, stereotiepe mededelingen of formules aan te passen aan veel voorkomende behoeften.

### Het verdere curriculum

Na afloop van hun studies stappen de leerlingen in het beroepsleven. Bij het verlaten van de school worden zij meestal verkoper/verkoopster. Het specialisatiejaar 'Verkoop en vertegenwoordiging BSO' legt een accent op het bezoeken van klanten, het voorstellen en de promotie van produkten.

## 2 ALGEMENE DOELSTELLINGEN

De praktische, situationele taalbeheersing die het doel was van de lessen Frans in het 1ste en 2de leerjaar van de 3de graad 'Verkoop en etalage BSO', wordt verder geconsolideerd. De leerlingen lopen anderhalve dag per week stage. Dit laat toe de leerstof en lesactiviteiten nauw te laten aansluiten bij de stage-ervaringen.

### 2.1 Produktief

#### 2.1.1 *GESPREKSVAAARDIGHEID*

- In het Frans deelnemen aan rechtstreekse en telefonische gesprekken, in situaties die verband houden met het toekomstige beroep. Deze situaties hebben vooral betrekking op het voorstellen en de verkoop van produkten.
- Deelnemen aan gesprekken in veel voorkomende situaties van het privé-leven, op reis en in alledaagse contacten met anderstaligen.

De aandacht gaat prioritair naar gespreksvaardigheid in het kader van het beroep.

#### 2.1.2 *SCHRIJFVAARDIGHEID*

Veel voorkomende standaarddocumenten of brieven aanpassen aan wisselende omstandigheden.

Daarbij gebruik maken van hulpmiddelen als:

- brieven en documenten waarop men een antwoord moet schrijven,
- briefmodellen, bouwsteencorrespondentie,
- naslagwerken als woordenboeken en grammatica's.

### Opmerking

De BIN-norm NBN Z 01-002 (Indelen en typen van documenten) dient strict toegepast te worden. (Zie Bibliografie blz. 18, punt 6.2.3).

## **2.2 Receptief**

### **2.2.1 LUISTERVAARDIGHEID**

- In het kader van courante gesprekssituaties, de andere(n) zodanig begrijpen dat men in staat is gepast op zijn/hun uitspraken te reageren.
- In functie van de stages, vertrouwd zijn met courante opdrachten en instructies; deze opdrachten en instructies begrijpen zodat men ze nauwkeurig kan uitvoeren.
- Dermate vertrouwd zijn met het Franse klank- en schriftbeeld, dat men gegevens die men eventueel niet verstaat, op herkenbare wijze noteert.

### **2.2.2 LEESVAARDIGHEID**

Administratieve en commerciële documenten op gerichte wijze lezen. Dit betekent:

- herkennen of een gegeven tekst relevant is voor de gezochte informatie;
- de gezochte informatie situeren in de tekst;
- deze informatie begrijpen;
- er de gepaste conclusies uit trekken in functie van zijn opdracht (informatie verstrekken aan een klant, een brief beantwoorden, documenten klasseren enz.).

## **3 LEERPLANDOELSTELLINGEN EN LEERINHOUDEN**

### **3.1 Gespreksvaardigheid**

De volgende opsomming van gesprekssituaties is RICHTINGGEVEND. Bij het opstellen van een jaarplan moet de leraar KEUZES MAKEN en PRIORITEITEN BEPALEN. Hij moet zich daarbij richten naar wat nuttig en tevens haalbaar is voor zijn leerlingen, en tegelijk rekening houden met de suggesties en wensen van de verantwoordelijken voor de praktijkopleiding in de school.

Hij houdt ook rekening met de progressie binnen de TV-vakken en met opmerkingen uit de stageplaatsen. Bepaalde onderwerpen komen het best aan bod na de behandeling van de betreffende thema's in de praktijklessen.

- Situaties en taalgebruik rond "onthalen, zich aanmelden, zich voorstellen"

Bijvoorbeeld:

- Klanten onthalen in een winkel of onthaaldienst: begroeten, vragen even te wachten, doen zitten, eventueel lectuur en/of een verfrissing aanbieden, iets zeggen over het weer ...
- Zich voorstellen voor een stage of een baan.

- Zich melden bij klanten, het doel van zijn bezoek omschrijven: voorstellen van een produkt, levering...
- De aandacht trekken van de klanten, bijvoorbeeld bij een demonstratie in een warenhuis.
- ...

- Situaties en taalgebruik rond "telefoneren"

Bijvoorbeeld:

- Optreden als tussenpersoon: zeggen dat men de betreffende persoon gaat halen, dat hij vergadert of afwezig is, dat men doorverbindt, vragen dat men terug telefoneert, zeggen dat men zelf terug telefoneert, een boodschap opnemen, enz.
- Informatie geven aan een klant over het aanbod (b.v. de verschillende kwaliteiten van kookpotten en hun prijzen) het voorradig hebben en/of leveren van een bepaald artikel of produkt, over solden en uitverkoop...
- Een afspraak maken, verplaatsen of afzeggen.
- ...

- Situaties en taalgebruik rond "afspreken"

Bijvoorbeeld:

- Een afspraak maken met een klant, bijvoorbeeld voor een bezoek, het leveren of afhalen van een bestelling/herstelling.
- Zich verontschuldigen omdat er iets in verband met een afspraak is misgelopen, om een nieuwe afspraak vragen; zeggen dat men "het" zelf zal brengen, enz.
- ...

- Situaties en taalgebruik rond "inlichtingen vragen en geven"

Bijvoorbeeld:

- Informeren naar de wensen van een klant.
- Produktinformatie geven: verschillende kwaliteiten, prijzen...
- Informatie vragen en verstrekken over het voorradig hebben van artikelen, prijzen, leveringstermijnen enz.
- Inlichtingen vragen in een toeristisch bureau: logies, uitgangs- en sportaccommodaties, brochures (in het Nederlands), bezienswaardigheden.
- Vragen naar personen, winkels, een dokter...
- De weg vragen en wijzen in een gebouw, in een agglomeratie, op de baan ...
- ...

- Situaties en taalgebruik rond "kopen en verkopen"

Bijvoorbeeld:

- Vragen wat de klant wenst, de koopwens nader doen omschrijven; artikels aanwijzen, bijvoorbeeld in een ander deel van de winkel; zeggen wat men nog heeft/dat men het gevraagde niet heeft/dat men het zal bestellen enz.
- Een klant leiden doorheen de winkel, via allerlei presentaties.
- Een klant begeleiden in zijn keuze: informeren naar smaak, bedoeling, prijscategorie; artikels voorstellen, vergelijken, koopargumenten vermelden (verhouding prijs/kwaliteit, speciale aanbiedingen, kortingen enz.).
- Eigenschappen van de materialen vermelden (b.v. kreukt niet, kleurecht); onderhouds- en veiligheidsvoorschriften verduidelijken; garantiebepalingen verduidelijken.
- Onderhouds-, veiligheids-, montagevoorschriften, gebruiksaanwijzingen en dergelijke verduidelijken aan de hand van begeleidende literatuur bij de verkochte artikelen.

- Afrekenen:
- E de betaalwijze aanduiden (in speciën, cheque, overschrijving, elektronisch betaalmiddel ...),
- E vragen om gepast geld, pasmunt teruggeven,
- E een cheque doen vervolledigen (handtekening, nummer van de garantiekaart...), vragen om de garantiekaart,
- E een rekening verduidelijken, narekenen...
- Boodschappen doen in een warenhuis, een schoenwinkel, een parfumerie ...
- Iets bestellen in een eet- of drankgelegenheid; afrekenen.
- Een dienst vragen in een garage of een tankstation.
- ...

(Men kan een aantal concrete suggesties vinden in de leerplannen TV-vakken van het fundamenteel gedeelte - Leerplandoelstellingen en leerinhouden.)

Bij het oefenen in concrete gebruikssituaties besteedt men onder meer aandacht aan de attitudevorming (zie 2.1). De leerlingen moeten onder andere bereid zijn naar hun klanten te luisteren en naar best vermogen met hen te communiceren. In datzelfde perspectief besteedt men ook de nodige aandacht aan formeel taalgebruik en het beheersen van de beleefdheidsvormen.

Er wordt ook aandacht besteed aan een zo correct mogelijke uitspraak en intonatie. Deze dragen er immers in belangrijke mate toe bij dat men door de gesprekspartner wordt begrepen. Ze zijn ook van niet te onderschatten belang voor het imago van de winkel, de instelling of het bedrijf.

## **BASISDOELSTELLINGEN**

### **1 Belangrijke taalhandelingen**

De leerlingen moeten binnen courante situaties een aantal belangrijke taalhandelingen vlot realiseren.

- omgaan met getallen met betrekking tot afmetingen, afstanden, uur en datum, betalingen, hoeveelheden, gewichten...
- tijdsaanduidingen vragen en geven (o.a. door middel van uitdrukkingen als vers trois heures, tantôt, demain matin, plus tard, plus tôt...); duur, frequentie, volgorde preciseren;
- telefoonconventies toepassen;
- personen en dingen situeren en aanwijzen (b.v.: ici, là, au milieu, devant, au-dessus, à gauche...);
- manipulaties en bewegingen benoemen: geven, neerleggen, stapelen, plooiën, duwen, trekken, vasthouden, loslaten, drukken op een knop, uitschakelen ...

- vragen (gebruikelijke vraagvormen in de spreektaal);
- vergelijken (b.v.: c'est moins cher - c'est mieux comme ça?);
- bevestigen, ontkennen, zijn instemming betuigen (b.v.: d'accord), aanvaarden (b.v.: merci, je veux bien, d'accord), danken, weigeren (b.v.: non merci, je regrette, ce n'est pas possible...), voorkeur uiten (b.v.: je préfère, plutôt), beloven (b.v.: d'accord, c'est promis), zekerheid of twijfel uitdrukken (b.v.: je pense, je ne pense pas), zich verontschuldigen, gelukwensen...

Vermits het vak Frans de leerlingen wil opleiden tot zelfredzaamheid, is het belangrijk dat zij in staat zijn het gebrek aan kennis van de taal te compenseren.

Bijvoorbeeld:

- Signaleren dat men iets niet begrijpt.
- Vragen hoe iets in de vreemde taal heet, wat een woord betekent.
- Vragen trager te spreken, te herhalen, te spellen, anders te formuleren.
- Vragen om een naam, een woord te schrijven, iets te tekenen.
- Zelf, ter controle, de bekomen informatie summier herhalen, iets tekenen.
- (Doen) spellen.
- Zeggen dat men de taal niet vlot en foutloos kan spreken.
- Vragen of de andere persoon Nederlands spreekt.
- Vragen naar iemand die Nederlands spreekt; zeggen dat men iemand gaat halen die Frans spreekt.
- ...

## 2 Voorspelbare en minder voorspelbare gesprekken

### Voorspelbare (transactionele) gesprekken

In talrijke situaties van het beroeps- en privé-leven is het verloop van de eenvoudige functionele gesprekken goed voorspelbaar (b.v. onthalen, telefoonconventies toepassen, een afspraak maken, courante artikelen kopen en verkopen, afrekenen, de weg vragen en wijzen). Dit soort gesprekken kan men vrij vlot oefenen, bij voorbeeld aan de hand van modellen. Bij het communiceren in dergelijke situaties wordt van de leerlingen een vrij grote taalcorrectheid verwacht.

### Minder voorspelbare (interactionele) gesprekken

Andere gesprekken zijn qua verloop minder goed voorspelbaar (b.v. vertellen waarom een afspraak is misgelopen, een verkoopgesprek voeren met betrekking tot minder courante (luxe-)artikelen, een gebruiksaanwijzing verduidelijken, een verkennend gesprek voeren met de opdrachtgever over het realiseren van een etalage of presentatie).

Het is duidelijk dat men voor dergelijke gesprekken slechts beperkte eisen kan stellen qua taalcorrectheid. De opdracht van de school is aan de leerlingen een zinvolle "startcapaciteit" mee te geven voor het beroep. De vlotheid en correctheid zullen groeien naarmate zij meer met het Frans zullen omgaan. Men kan er trouwens van uitgaan dat een moedertaalspreker zich aanpast aan het niveau van zijn anderstalige gesprekspartners. Wat telt is de doelmatigheid van actie en reactie: de wederzijdse spreekintenties moeten juist begrepen worden, zodat men gepast kan reageren.

De leerlingen oefenen om gepast en oordeelkundig een beroep te doen op:

- lijsten met woordenschat en bruikbare uitdrukkingen;
- het louter benoemen van voorwerpen, handelingen...
- de bovengenoemde compensatiestrategieën, inzonderheid gebruik maken van woorden in een (andere) taal die de gesprekspartner verstaat;
- niet-verbale expressiemiddelen: gebaren (knikken, wijzen ...), gelaatsuitdrukkingen, iets tekenen enz. (Zie 4.3 Methodologische wenken.)

## **Opmerking**

Het opstellen van lijsten met bruikbare uitdrukkingen, geordend volgens thematische "ingangen" of velden kan een uitdaging zijn voor vakwerkgroepen. (Zie een mogelijk model onder 3.5 Lexicon.)

De leerlingen leren dergelijke lijsten vlot raadplegen.

### **3.2 Luistervaardigheid**

Men besteedt specifiek aandacht aan de luistervaardigheid. In het kader van de onder 3.1. bedoelde taalgebruikssituaties zullen de leerlingen immers vaak evenveel moeten luisteren als spreken. Ze moeten gepast kunnen reageren op vragen, mededelingen, aanduidingen en dergelijke van moedertaalsprekers. Daarom oefenen ze om de functionele - meestal ook voorspelbare - gegevens waar te nemen en te begrijpen in authentieke gesprekjes, mededelingen, reclameboodschappen op radio en TV, enz.

### **3.3 Leesvaardigheid**

De leerlingen leren de gegevens die voor hen belangrijk kunnen zijn herkennen en begrijpen in eenvoudige geschreven boodschappen. De volgende opsomming is RICHTINGGEVEND.

- Opschriften en handwijzers in de woonomgeving, in warenhuizen, langs de wegen enz.
- Mededelingen aan het publiek: bezoeken, uurregelingstabellen van het openbaar vervoer, instructies in telefoocellen, bij geld- en parkeerautomaten.
- Etikettering en opschriften op verpakkingen, kledingstukken, produkten, materialen, machines, gereedschap...
- Prijslijsten, catalogi.
- Begeleidende instructies bij verkochte artikelen: was- en onderhoudsvoorschriften, montage-, gebruiks- en veiligheidsvoorschriften bij kleine huishoudtoestellen enz.
- Catalogi, folders, informatie en publiciteit in kranten en (vak)tijdschriften.
- Commerciële documenten als facturen, bestel- en leveringsbonnen, voorgedrukte kaart, briefkaart, faxbericht, eenvoudige goednieuwsbrief, eenvoudige slechtnieuwsbrief, vraag om informatie, offerte, bestelling, ontvangstmelding, bevestiging, begeleidende brief, maning ....
- ...

Daarbij leren ze oordeelkundig gebruik maken (dus als het moet, en anders niet) van vertaalwoordenboeken en specifieke woordenlijsten.

### **3.4 Schrijfvaardigheid**

De leerlingen leren eenvoudige briefmodellen, stereotiepe mededelingen of formules aanpassen aan veel voorkomende behoeften. De volgende opsomming is RICHTINGGEVEND.

- Zakelijke brieven en documenten:
  - vraag naar inlichtingen, offerte, catalogus en dergelijke,
  - een begeleidende brief bij het versturen van documentatie, factuur enz.,
  - een bestelling plaatsen (eventueel bevestigen),
  - rekening, factuur,
  - rappelbrief,
  - ...
- Mededelingen, boodschappen, berichten aan klanten en bezoekers.

Daarbij leren ze gebruik maken van de beschikbare hulpmiddelen:

- Briefmodellen,
- Vertaalwoordenboeken, eventueel synoniemenwoordenboeken,
- Basisgrammatica,

- Indien tekstverwerkers beschikbaar zijn, informatietechnologische hulpmiddelen als spellingcontrole, synoniemenlijsten en dergelijke.

Men moet de leerlingen alleszins de ingesteldheid bijbrengen hun belangrijke geschriften te laten nalezen op taalcorrectheid.

### 3.5 Lexicon

Het verwerven van woordenschat gebeurt op functionele basis.

- Dit betekent dat de actieve woordenschat wordt bepaald in functie van een oordeelkundige keuze van gesprekssituaties en schrijfoefeningen.
- Via de lees- en luisterteksten zal eveneens een nieuwe woordenschat geassimileerd worden, zij het vaak op receptieve wijze. Door te zorgen voor enige afwisseling qua tekstsoort en behandelde onderwerpen wordt ook deze receptieve woordenschat systematisch uitgebreid.

De leerlingen worden stilaan vertrouwd met de courante terminologie in hun toekomstige beroepspraktijk. De volgende lijst van interessante "velden" kan als leidraad dienen om de verwerving van specialistische woordenschat onder controle te houden en zo nodig bij te sturen. (Ze kan ook dienen om variatie te brengen in de gesprekssituaties.) Daarmee wordt geen lans gebroken voor een uitgebreide vocabulaire die de leerlingen van buiten moeten leren. Men moet alleszins vermijden hun geheugen te overladen met woorden die zij niet meteen in gebruikstaal kunnen integreren. De onderstaande lijst kan wel dienen om bijvoorbeeld thematische steekkaarten samen te stellen die ze bij behoefte - ook na de tijd op school - kunnen (blijven) raadplegen. Ook hier is overleg wenselijk met de praktijkverantwoordelijken.

- Kledingtextiel: lingerie, kinderkleding, sport- en vrijetijdskleding, dames- en herenkleding, werkkleding, ceremoniekleding, tricot; gelegenheden waarbij specifieke kleding gedragen wordt; weefsels; maataanduidingen; aanpas en modebeeld; onderhoud en nabehandeling.
- Woningtextiel: tafel-, keuken-, bed- en badlinnen; vezels en kwaliteiten.
- Leder: ledersoorten en kwaliteiten; lederwaren (schoenen, handtassen, klein- en grootlederwaren); aanpas en modebeeld; onderhoud.
- Tafel- en keukenbenodigdheden: glas- en eetservies, bestek, kookpannen, keuken-apparaten; grondstoffen (porselein, inox enz.).
- Voedingswaren: soorten vlees, vis, groenten, brood, kant-en-klare produkten enz.; conditionering (vers, diepgevroren, in blik); gebruik en bewaring.
- Dranken en rookgerief.
- School- en kantoorbenodigdheden: papierwaren, schrijfgerei, tekengerei.
- Onderhoudsprodukten: voor kleding (wasmiddelen, ontvlekkers); voor de woning (onderhoudsmiddelen en -produkten).
- Cosmeticaprodukten: soorten cosmetica (voor huid, haar, handen); huidtypes en make-up; het modebeeld.
- ...

## 4 METHODOLOGISCHE WENKEN

### 4.1 Motivatie

Men moet de motivering van de leerlingen in het oog houden, onder andere door rekening te houden met hun leefwereld, hun leerstijl en mogelijkheden.

- De lessen Frans moeten in de eerste plaats "doe-lessen" zijn. De leerlingen oefenen al doende bepaalde vaardigheden in en verwerven daardoor de nodige kennis.
  - Ze krijgen zoveel mogelijk reële taken of opdrachten waarmee ze ook in het beroep of in het privé-leven kunnen te maken krijgen.

- Bij gespreksvaardigheid ligt de nadruk op het aanwenden van eenvoudige, formule-achtige uitdrukkingen die nuttig zijn voor de dagelijkse omgang.
  - Men waardeert het reeds als een prestatie als ze zich op efficiënte wijze kunnen uitdrukken. Men vaak laten proberen heeft meer leer-effect dan aanhoudend verbeteren.
  - Theoretische behandeling van de leerstof wordt in de mate van het mogelijke beperkt, en sluit alleszins aan op levensechte toepassingen.
- Er moet voldoende variatie zijn in de lesactiviteiten en in de referentiële syllabus. Beroepsgerichte opdrachten kunnen bijvoorbeeld afwisselen met een gespreksituatie uit het privé-leven, het beluisteren van een chanson of het lezen van zeer korte, eenvoudige leesstukjes waarvan de inhoud als nieuw, boeiend of ontspannend overkomt.
  - Via stages en vakantiejobs (mogelijk ook via ervaringen thuis), krijgen de leerlingen een steeds betere kijk op hun toekomstig beroep. Men tracht rekening te houden met hun constructieve opmerkingen, vragen en mogelijke wensen.

## 4.2 Gespreksvaardigheid

Om de gespreksvaardigheid te oefenen zal men meestal gebruik maken van modeldialogen. Belangrijke kenmerken van een goede modeldialoog zijn de duidelijkheid en vanzelfsprekendheid van het scenario en het authentiek taalgebruik.

- Een duidelijk en vanzelfsprekend scenario  
Het verhaal moet aanleunen bij de praktijk. Het mag geen moeilijkheden opleveren om te memoriseren, maar moet integendeel zelf een geheugensteun zijn.  
Het moet de aangeboden taaluitingen verbinden met een geëigende en goed identificeerbare context, zodat nadien een analoge context het gepaste taalgebruik als het ware automatisch oproept.  
Modeldialogen zijn best niet te lang, tenzij men ze kan opsplitsen in duidelijk te onderscheiden delen.
- Authentiek taalgebruik  
Modeldialogen moeten echte, eenvoudige en gebruikelijke spreektaal aanbieden.  
Het taalmateriaal wordt aangewend in eerste instantie in functie van een efficiënte boodschap, en niet van lexicale of grammaticale verruiming. Bijkomende woordenschat die men noodzakelijk acht, wordt best nadien aangeboden en geoefend.  
Men legt de klemtoon op formule-achtige uitdrukkingen en vermijdt zo mogelijk het gebruik van samengestelde zinnen.

Om een modeldialoog te laten memoriseren, moeten de nodige tussenstappen voorzien worden, zonder dat men daarom in tijdverlies vervalt. Dit zijn mogelijke tussenstappen.

- De dialoog voorstructureren en globaal beluisteren.
- De dialoog nogmaals beluisteren en volgen in de tekst.
- Eventueel de vertaling aanbieden.
- De leerlingen zeggen de replieken na met aandacht voor uitspraak, ritme en intonatie.
- Verwerkingsoefeningen (invul-, combinatie-, vertaal oefeningen, enz.) die de leerlingen vertrouwd maken met de nieuwe uitdrukkingen en met bepaalde vormelijke aspecten van de dialoog (b.v. de woordorde in de zin); deze oefeningen leunen zoveel mogelijk aan bij de geoefende tekst.

- De dialoog memoriseren; als tussenstap kan men hem laten spelen met behulp van teksten waar de replieken van een personage zijn vervangen door hun vertaling, een beknopte aanduiding of een tekening; de leerlingen corrigeren elkaar.
- Transferoefeningen op onderdelen van de dialoog of op de dialoog als geheel, via situationele variaties: deze etappe is belangrijk omdat ze de integratie van de nieuwe taalelementen in het semantisch of lange-termijngeheugen bevordert; het louter memoriseren van de modeldialogen heeft enkel invloed op het kort geheugen.

Men zorgt voor een nauwkeurige beschrijving van de personages, de situatie en de grote lijnen van het gesprek (de setting). Daarbij moeten de leerlingen beschikken over de nodige woordenschat en uitdrukkingen. Men kan ze dit alles geven op "rollenkaarten" (cue-cards), zodat ze in groepjes aan een opdracht kunnen werken en, nadien, de opdrachten uitwisselen.

### **4.3 Luistervaardigheid**

Indien men een tekst laat beluisteren en daarna vragen stelt over de inhoud, controleert men de leerlingen hooguit op tekstbegrip. Men moet zich bewust zijn dat een dergelijke activiteit er weinig toe bijdraagt om de luistervaardigheid te ontwikkelen. Taalvaardigheid ontwikkelen, impliceert dat men niet alleen bouwt aan de parate kennis (woorden en structuren), maar ook aan attitudes en de beheersing van strategieën.

In de realiteit moet men zelden een boodschap totaal onvoorbereid verwerken. De betekenis dringt tot ons door in een context van omstandigheden, aansluitende verwachtingen en opgeroepen voorkennis.

Bijvoorbeeld:

Ik sta in een station, mijn trein heeft blijkbaar vertraging (omstandigheden). Via het omroepsysteem zal wellicht worden meegedeeld hoeveel die vertraging belooft; de boodschap zal in de omringende drukte slecht verstaanbaar zijn (verwachtingen). Men zal eerst de herkomst, dan de bestemming van de trein vermelden; de melding van de vertraging zal ingeleid worden door het woord "retard" (voorkennis).

Aldus kan ik mij concentreren op het omroepen van twee namen (b.v. Bruxelles-Mons), daarna op de klanken (r)e(t)a(rd) die de verwachte duurmelding inleiden.

Een luisteroefening kan dus uit de volgende tussenstappen bestaan.

- Aanbieden van de context: de betrokken personen, de omgeving, feiten of gebeurtenissen die aanleiding geven tot de boodschap enz.
- Luisterverwachtingen formuleren: wie zal wat zeggen of vragen? In welke volgorde? - wijzen op de systematiek of "topics" in een aantal type-boodschappen (telefoneren, een afspraak maken, iets kopen enz.) - eventueel de verwachte vragen/uitspraken en hun volgorde schriftelijk vastleggen (in de moedertaal).
- Gekende woorden en uitdrukkingen activeren; ongekende woorden en uitdrukkingen aanbieden en verwerken in de mate dat zij essentieel zijn voor de boodschap.
- De boodschap in haar geheel (of opgesplitst in zinvolle onderdelen) beluisteren, met aandacht voor de overeenkomsten/afwijkingen met de luisterverwachtingen.

De lesactiviteiten kunnen verder verlopen in een gespreksoefening. Ze kunnen echter ook gepland worden als losstaande activiteit.

Gesproken taal onderscheidt zich doorgaans van de schrijftaal door een grotere redundantie of overtolligheid: herhalingen, zelfcorrecties, uitweidingen, dubbelzeggingen, aarzelingen, stopwoorden. Dit verschijnsel heeft als gevolg dat de informatiedichtheid niet te groot wordt en dat de luisteraar extra tijd heeft om de informatie te verwerken.

Bij het opnemen van gesprekken op (video)cassette houden de materiaalontwikkelaars best rekening met deze redundantie. Indien de leraar zelf de tekst expressief voorleest in de klas, mag hij ook best iets herhalen of parafraseren.

#### 4.4 Leesvaardigheid

Veel van wat hierboven gezegd werd over de luistervaardigheid geldt ook voor de leesvaardigheid.

Men moet de leerlingen alleszins doen afstappen van lineaire lectuur, maar ze gericht leren lezen. Ook moet men ze leren rekening houden met de lay-out, de context en begeleidende afbeeldingen. Dit impliceert dat men zoveel mogelijk uitgaat van authentieke documenten.

##### 4.4.1 *MOGELIJKE TUSSENSTAPPEN BIJ EEN LEESOEFENING*

- De context aanbieden waarin de geschreven boodschap voorkomt of dient ontcijferd te worden.  
Bijvoorbeeld:
  - Tijdens je vakantie in Wallonië heb je geld nodig. Dit zijn de meldingen op het scherm van de geldautomaat.
  - Dit zijn opschriften in een warenhuis. Je zoekt...

Men kan ook de leerlingen zelf laten zoeken naar de context.

Bijvoorbeeld:

- Waar hoort dit opschrift of deze melding thuis?
  - Naar aanleiding waarvan denk je dat deze folder werd toegestuurd?
- Leesverwachtingen formuleren.
    - Welke informatie heb je nodig? Waar kun je ze vinden? In welke volgorde zou jij ze formuleren?
    - Wijzen op de systematiek of "topics" in teksten als de voorstelling van woningtextiel of de beschrijving van een realisatie.
    - De leerlingen zelf, in het Nederlands, een begeleidende tekst laten schrijven bij afbeeldingen.
  - Gekende woorden en uitdrukkingen activeren; ongekende woorden en uitdrukkingen aanbieden en verwerken in de mate dat zij belangrijk zijn.
  - De tekst lezen, met aandacht voor de overeenkomsten/afwijkingen met de leesverwachtingen.
  - Iets opzoeken in een woordenlijst of een eenvoudig vertaalwoordenboek; om niet in lineaire lectuur te vervallen leert men de leerlingen dit slechts te doen als het strict noodzakelijk is.

##### 4.4.2 *ALGEMENE AANBEVELINGEN*

- Het lezen van niet-fictionele teksten gebeurt steeds concentrisch, in meerdere rondes, van globaal naar detail. (H. Mulder - zie 6 Bibliografie.)

- Men moet niet alle teksten willen "uitbenen", integendeel. De leerlingen moeten immers leren dat ze niet alles in een tekst kunnen en moeten begrijpen. Zinvolle opdrachten kunnen bijvoorbeeld aansluiten bij een gespreksoefening tussen klant en verkoper: "onderzoek de volgende documenten op gevraagde informatie over ... - vergelijk en deel dan je bevindingen mee".
- De leerlingen dienen telkens dit mogelijk is, besluiten te trekken uit wat ze gelezen hebben. Dat is immers de logische afsluiting van een communicatieve leesactiviteit. Hieruit komen vragen voort als "Wat lijkt je belangrijk? - Wat moet je in die of die eventualiteit precies doen? - Wat zou je nu voorstellen? - Hoe denk je te moeten reageren?" e.d.
- De leerlingen moeten "kilometers maken" (G. Westhoff). Het is beter 10 afwisselende, eenvoudige leestaken te verrichten naar aanleiding van verschillende, niet te ingewikkelde teksten dan 3 leesteksten "op niveau" volledig uit te benen.
- Ze moeten tenslotte bewust worden van het leesproces. Ze leren dus vragen stellen, niet alleen naar de teksthoud, maar ook naar de manier waarop ze de informatie zoeken en verwerken.

#### **4.5 Schrijfvaardigheid**

De leerlingen worden aanvankelijk geconfronteerd met een aantal courante zakelijke brieven.

- Ze worden eerst vertrouwd met de uitdrukkingen en zinswendingen van het model. Daarvoor zijn "cloze-oefeningen" en hun varianten een voor de hand liggende oefenvorm:
  - "automatische cloze": een volledig woord wordt geschrapt om de 6, 7, 8 of 9 woorden (7 geldt als standaard); de 2de helft van een woord wordt geschrapt om de 2, 3 of 4 woorden (2 is hier standaard, de zogeheten c-test);
  - "gerichte cloze": doelgericht worden lidwoorden, voornaamwoorden, werkwoorduitgangen ... geschrapt;
  - woorden of volledige uitdrukkingen worden vervangen door hun vertaling.
- De leerlingen worden gevoelig gemaakt voor de correcte spelling. Daarbij is het dictee een onmisbare tussenstap. Het dictee kan verschillende vormen aannemen, onder meer:
  - het voorbereid dictee: de leraar overloopt de modeltekst samen met de leerlingen en wijst op schrijfproblemen (orthographe d'usage, orthographe grammaticale); dit is een belangrijke oefenvorm, omdat een leerling die veel schrijffouten maakt, vaak niet goed heeft leren kijken en ongeconcentreerd over de moeilijkheden heen leest;
  - het invuldictee: het gaat hier om een gerichte schrijfoefening; men kan de aandacht toespitsen op moeilijke woorden (b.v. dubbele medeklinkers, accenten ...) of op morfologische aspecten (b.v. de overeenkomst van het adjectief, van het voltooid deelwoord ...).

Voor creatieve variaties op het dictee wordt verwezen naar DAVIS en RINVOLUCRI. (Zie 6 Bibliografie.)

- De leerlingen leren tenslotte de modellen aanpassen aan een wisselende "setting" (vroegere/nieuwe relaties, andere produkten en diensten, enz.). Indien men er over kan beschikken, is het gebruik van een tekstverwerker evident.

## 5 EVALUATIE

### 5.1 Evalueren zoals men heeft geoefend

Bij het evalueren van de communicatieve vaardigheden dienen de vier vaardigheidsdomeinen (lezen, luisteren, spreken en schrijven) aan de orde te komen. Bij de cijferverdeling houdt men rekening met de onderlinge belangrijkheid van deze vaardigheden zowel als met de aandacht die er tijdens de voorbije periode aan besteed werd. Aanvaardbare verhoudingen zijn bijvoorbeeld:

- gespreksvaardigheid: tussen 35 en 45 %;
- luistervaardigheid: tussen 15 en 25 %;
- leesvaardigheid: tussen 25 en 35 %;
- schrijfvaardigheid: tussen 15 en 20 %.

Men evalueert uiteraard met geëigende middelen.

#### 5.1.1 *SPREEKVAARDIGHEID*

De gespreksproef gebeurt mondeling. Ze kan slaan op transactionele zowel als op interactionele situaties.

De transactionele gesprekken houden variaties in op de dialogen die tijdens het schooljaar geoefend werden. Er wordt uitdrukkelijk rekening gehouden met de taalcorrectheid.

Het toetsen van de interactionele gespreksvaardigheid houdt in dat men de leerlingen confronteert met minder vertrouwde situaties, waarbij zij ook gebruik kunnen maken van compensatie- en ontwijkstechnieken. Hier worden voornamelijk de doeltreffendheid van het taalgebruik en de spreekdurf in rekening gebracht.

De leerlingen krijgen een "rollenkaart", met zo nodig ook een aantal nuttige woorden en uitdrukkingen. Na een korte voorbereidingstijd voeren ze de dialoog twee aan twee of met de leraar.

Positieve evaluatie is belangrijk. De score wordt niet bepaald door een optelsom van de gemaakte fouten. Zonder daarom slordig taalgebruik te belonen, kan men ook bij variaties op transactionele gesprekken rekening houden met het feit dat de leerlingen zich niet beperken tot het reproduceren van van buiten geleerde formules (la prime au risque).

#### 5.1.2 *LUISTER- EN LEESVAARDIGHEID*

Bij luister- en leestoetsen biedt men zo nodig de context aan evenals ongekende woorden en uitdrukkingen die essentieel zijn om de boodschap te begrijpen.

Om de leesvaardigheid te toetsen laat men de leerlingen de nodige tijd om de gevraagde informatie rustig op te zoeken in de aangeboden documenten. Men mag zich niet systematisch beperken tot evaluatie van het gedetailleerd tekstbegrip (detailidentificatie). Ook de andere leerplandoelstellingen moeten regelmatig aan de orde komen. Toetsvormen als "vrai-faux-vragen", meerkeuzevragen of "cloze-toetsen" (een "gaten tekst" vervolledigen) liggen dan niet altijd voor de hand.

Indien men de luister- en de leesvaardigheid wil meten via het beantwoorden van open vragen of het vervolledigen van een "grille de lecture" of "grille d'écoute", zal men deze opdrachten laten uitvoeren in de moedertaal. Het feit dat een leerling de gepaste onderdelen kopiëert, geeft immers geen garantie dat hij ze ook correct begrijpt. Voor een valide evaluatie van de receptieve vaardigheden zouden de leerlingen idealiter geen enkele hinder of beperking mogen ondervinden om hun inzicht te bewijzen.

### 5.1.3 *SCHRIJFVAARDIGHEID*

De evaluatie van de schrijfvaardigheid is slechts relevant indien zij gebeurt aan de hand van opdrachten die rechtstreeks verband houden met het aanpassen van zakelijke briefmodellen en het formuleren van frequente mededelingen en berichten. (Zie de leerplandoelstellingen en leerinhouden onder 2.5.)

Schriftelijk te beantwoorden vragen over tekstinhouden en dergelijke, kunnen dus niet dienen om de doelstellingen met betrekking tot de schrijfvaardigheid te meten.

### 5.1.4 *GEBRUIK VAN HULPMIDDELEN*

Een realistische toetsing van de lees- en de schrijfvaardigheid (b.v. door nieuwe authentieke teksten te lezen, brieven aan te passen) impliceert dat men de leerlingen laat gebruik maken van de normaal beschikbare hulpmiddelen (woordenboeken, grammatica, modelbrieven) en de diverse toetsonderdelen laat verlopen binnen redelijke, vooraf bepaalde tijdslimieten.

## 5.2 Gespreide evaluatie

Evaluatie betekent meer dan alleen maar cijfers op een rapport. Ze is een belangrijk onderdeel van het leerproces. Ze laat toe na te gaan of en in welke mate de doelstellingen werden bereikt en wat nog moet geredigeerd worden. Voor de leerlingen betekent ze hoofdzakelijk waardering van de gepresteerde inspanningen: ze is een belangrijke motiverende factor.

Gespreide evaluatie is hier dus volledig op haar plaats. De evaluatie kan direct aansluiten bij sommige lesactiviteiten, echter liefst in afspraak met de leerlingen: een voortdurende druk is immers niet bevorderlijk voor optimale oefenresultaten. Wat het toetsen van de gespreksvaardigheid betreft, kunnen de verschillende leerlingen in de loop van het trimester voldoende aan bod komen om een gefundeerde evaluatie mogelijk te maken.

Gespreide evaluatie kan probleemloos gecombineerd worden met evaluatie binnen de traditionele examenperiodes en met de geïntegreerde proef. De traditionele examenbeurten kunnen onder andere de gelegenheid bieden om belangrijke leerstof te herhalen en om de leerplandoelstellingen aan bod te laten komen die in de loop van het trimester niet of onvoldoende konden geëvalueerd worden.

Het is echter logisch dat, op het einde van de opleiding, de op dat ogenblik bereikte taalvaardigheid in belangrijke mate de totale score bepaalt. Men kan bijvoorbeeld denken aan een eindscore die voor de helft of meer bepaald wordt door de eindprestatie in het kader van de geïntegreerde proef en voor het overige door de geleverde inspanningen tijdens het schooljaar.

## 6 BIBLIOGRAFIE

### 6.1 Taaldidactiek en algemene problematiek van het vreemde-talenonderwijs

Center for Applied Linguistics, From Classroom to Workplace. New York, Prentice Hall Regents.  
(suggesties voor taalleraars in beroepsklassen)

**COSTE, D., COURTILLON, J. et al.**, Un niveau-seuil. Strasbourg, Hatier, 1976.

**COUMOU, W., MICHORIUS, J. et al.**, Over de drempel naar sociale redzaamheid. Omschrijving van een drempelniveau en een niveau sociale redzaamheid ten behoeve van het onderwijs van het Nederlands als tweede taal aan volwassen buitenlanders. Utrecht, Nederlands Centrum Buitenlanders, 1987.

**KOSTER, MATTER**, Vreemde talen leren en onderwijzen. Groningen, Wolters-Noordhoff, 1983.

**RICHTERICH, R., SCHERER**, Communication orale et apprentissage des langues. Paris, Hachette, coll. F.

**SHEILS, J.**, Communication in the modern languages classroom. Strasbourg, Council for Cultural Co-operation, 1988.

**VOORT, P.J. van der, MOL, H.**, Basisdidactiek voor het onderwijs in de moderne vreemde talen. Groningen: Wolters-Noordhoff, 1989. ISBN 90-0159599-5.  
(talrijke uitgewerkte lesvoorbeelden in verschillende talen)

### 6.2 Woordenboeken en woordenlijsten; normalisatie

#### 6.2.1 *ALGEMENE WOORDENBOEKEN*

**AL, B.P.F. et al.**, Van Dale groot woordenboek Frans-Nederlands, Nederlands-Frans. 2 vol. Utrecht/Antwerpen, Van Dale Lexicografie, 1983-1985.

**BOGAARDS, P. et al.** Van Dale handwoordenboek Frans-Nederlands, Nederlands-Frans. 2 vol. Utrecht/Antwerpen, Van Dale Lexicografie.

**HERCKENRATH, C., DORY, A.**, Wolters' sterwoordenboek Nederlands-Frans, Frans-Nederlands. 2 vol. Groningen, Wolters-Noordhoff.

#### 6.2.2 *GESPECIALISEERDE WOORDENBOEKEN*

Académie des sciences commerciales, Dictionnaire commercial. Paris: Entreprise Moderne d'Édition - CILF, 1987.

**SERVOTTE, J.V.**, Dictionnaire commercial : Français - Nederlands - English - Deutsch. Bruxelles: Erasme, 1987/7.

**TEULON, F.**, Vocabulaire économique. Paris: P.U.F. (Coll. Que sais-je? nr. 2624), 1991.  
Handig (en niet duur) lexicon met basisterminologie.

### 6.2.3 *NORMALISATIE*

**BIN**, Belgisch Instituut voor Normalisatie - Institut belge de normalisation (IBN) - Brabançonnellaan, 29 - 1040 Brussel. Tel.: (02)734 92 05.

#### 6.2.3.1 *Belangrijke normbladen*

**NBN Z 01-002 (1991)**, Indelen en typen van documenten.

**NBN X 336-337-338-346**, Formules administratives et commerciales et addenda. (Tweetalig).

#### 6.2.3.2 *Toelichtingen bij de normen*

**VVKSO**, Toelichtingen bij de BIN-norm NBN Z 01-002 - Indelen en typen van documenten. In Mededelingen VVKSO, 6 april 1992.

**VVKSO**, BIN-normen. Licap - D/1994/0279/047.  
Rapporteren. Licap - D/1994/0279/048.

## 6.3 Lerarendocumentatie

### 6.3.1 *LEERMATERIAAL*

Taal- en reisgidsen zijn er van diverse uitgeverijen: Cosmos, Berlitz, American-express ... De Cosmos-taalgidsen horen tot de meest uitgebreide. Men vindt ze in de boekhandels.

Verder,

**ARKEL, Tin van**, A bientôt (3 delen). Amsterdam, Intertaal, 1990. Spreektaal rond situaties en thema's als kennismaken, naar café gaan, hobby's en interesse, levensmiddelen kopen enz. Voor volwassen beginners en "faux débutants".

**BIZOUARD, C.**, Téléphoner, accueillir. Lyon, Chronique sociale, 1987.

**BRUCHET, J.**, Voyage à Villers. Entraînement à l'expression orale. Paris, Larousse, 1987. Modeldialogen met luisteroefening, rollenspel, fixatie- en transferoefeningen, "mots et expressions utiles"; met audiocassette. Dagdagelijkse gebruikstaal. Alles speelt zich af op een eiland waar men vakantie geboekt heeft.

**BRUCHET, J.**, Parler français au bureau. Spreekvaardigheid Frans voor kantoor en bedrijf. Nederlandse bewerking door Daniëlle Van BALEN-HABETS. Amsterdam: Intertaal, 1989. Modeldialogen met luisteroefeningen, rollenspellen, fixatie- en transferoefeningen, "mots et expressions utiles"; met audiocassette.

**CHAMBERLAIN, A., STEELE, R.**, Guide pratique de la communication. 100 actes de communication - 56 dialogues. Paris, Didier, 1985.

**CICUREL, F., PEDOYA, E., PORQUIER, R.**, Communiquer en français. Actes de parole et pratiques de conversation. Paris, Hatier, 1987.

**COURTILLON, J., DE SALINS, G.-D.**, Libre échange. Paris, Didier, 1990.

**DANY, M., NOE, C.,** Le français des employés. Service - commerce - industrie. Paris: Hachette (Coll. le français et la profession), 1986.

Onder andere accueillir, renseigner ; courrier... - met audiocassettes.

**DANY, M., GELIOT, J., et al.** Le français du secrétariat commercial. Paris: Hachette (Coll. le français et la profession), 1987. Met audiocassettes.

**EGGERMONT, J.L., HOEKSTRA, S.,** Parlons français. Situations de communication. Thieme, 1987. Dialogen en rollenspellen, communicatieve werkvormen voor integratie. Enkel spreekvaardigheid. Voor beginners.

**OTMAN, G.,** La rue est à nous. Paris, Hatier/Crédif.  
(Communicatie uitgaande van handwijzers, uithangborden enz.).

**PEARCE, M.R., ELLIS, D.L.,** French Sign Language. London, Harrap, 1975.  
(foto's van taal op borden en opschriften langs de straat)

**VIGNER, G.,** Savoir-vivre en France. Paris, Hachette.  
(begroeten, telefoneren, zich voorstellen...)

**VERMEULEN-SMIT, A., WIJGH, I., DE HONDT, H.,** Ça va? Utrecht, Stichting Teleac, 1986.

Men kan ook nuttige inspiratie vinden in leerboeken voor andere vreemde talen.

**DE FREITAS, J.F.,** Survival English. Practice in everyday communication. London, Macmillan, 1978.

**MULLOY, M.,** Cassell's Elementary Short Course. Cassell, 1988.

### 6.3.2 *LESTECHNIEKEN EN ACHTERGRONDEN*

#### 6.3.2.1 *Algemeen*

**BOGAARDS, P.,** Basisvorming Frans. Leiden: Stenfert Kroese/Martinus Nijhoff, 1989.  
De drie delen over de basisvorming in Nederland die werden uitgegeven bij Stenfert Kroese/Martinus Nijhoff zijn in grote mate complementair, en vormen een uitstekende inleiding op communicatief taalonderwijs. (Zie ook de JONG en WILLEMS, WESTHOFF).

**JONG, W.N. de, WILLEMS, G.M.M.,** Basisvorming Engels. Leiden: Stenfert Kroese/Martinus Nijhoff, 1989. (Zie ook BOGAARDS, WESTHOFF).

**KOSTER, MATTER,** Vreemde talen leren en onderwijzen. Groningen: Wolters-Noordhoff, 1983.

**NEUNER, G., et al.,** Übungstypologie zum kommunikativen Deutschunterricht. München: Langenscheidt, 1981.

**SHEILS, J.,** Communication in the modern languages classroom. Strasbourg: Council for Cultural Co-operation, 1988.

Overzicht van talloze variaties van leeractiviteiten onder de rubrieken Interaction, Comprehension, Listening, Reading, Speaking, Writing en Linguistic Competence (grammatica). Uitgewerkte lesvoorbeelden in verschillende talen.

**VOORT, P.J. van der, MOL, H.,** Basisdidactiek voor het onderwijs in de moderne vreemde talen. Groningen: Wolters-Noordhoff, 1989. ISBN 90-0159599-5.

**WESTHOFF, G.J.**, Basisvorming Duits. Leiden: Stenfert Kroese/Martinus Nijhoff, 1989.  
Zie ook **BOGAARDS**, de **JONG** en **WILLEMS**.

### 6.3.2.2 Specifieke onderwerpen

#### Gespreksvaardigheid

**GOETHALS, M.**, Groeien naar autonomie. Voorbeelden van gestructureerde drama-activiteiten. In Werkmap voor Taalonderwijs (Leuven, Acco), nr. 46, zomer 1987, blz. 95-102.

**PERROTIN, R.**, L'entretien d'achat: tactiques de négociation. Paris: Editions d'Organisation, 1991.

**RICHTERICH, R.**, **SCHERER, N.**, Communication orale et apprentissage des langues. Paris: Hachette, coll. F., 1975.

**STEEHOUDER, M.F.**, et al., Leren communiceren: procedures voor mondelinge en schriftelijke communicatie. Groningen: Wolters-Noordhoff, 1990/2.

**WESTRATE, Ch.**, Spreekvaardigheid in het nieuwe eindexamen.

#### Luister- en leesvaardigheid

**ANCEAUX, H.T.**, Luisteren en lezen. Leiden: Spruyt, van Mantgem en de Does, 1989.

**GRELLET, F.**, Developing reading skills. Cambridge: Cambridge University Press, 1981.  
Systematische verzameling van (voorbeelden van) activiteiten om de leerlingen leesstrategieën bij te brengen.

**WESTHOFF, G.**, Leesvaardigheid. In *Levende Talen* 471, juli/augustus 1992, blz. 244-254.

#### Schrijfvaardigheid

**DAVIS, P.**, **RINVOLUCRI, M.**, Dictation. New methods, new possibilities. Cambridge: Cambridge University Press, 1988.

**FAYET, M.**, **NISHIMATA, A.**, Savoir rédiger le courrier d'entreprise. Paris, Editions d'organisation, 1987/2.

Per type brief worden structuur en inhoud aangeduid (b.v. offerte, maanbrief enz.). Uitgewerkte modellen, veel oefeningen.

**GRABNER, C.**, **HAGUE, M.**, Ecrire pour quoi faire. Paris: Didier, 1987. Met cassette.

**GIRAULT, O.**, Communication professionnelle (2 vol.: BEP-ACC-CAS 1e et 2e années). Paris: Fouchier, 1987.

Geeft onder andere data voor bouwsteencorrespondentie.

**STEEHOUDER, M.F.**, et al., Leren communiceren: procedures voor mondelinge en schriftelijke communicatie.

**Evaluatie**

**BOLTON, S.**, Evaluation de la compétence communicative en langue étrangère. Paris, Didier, 1987.

**JONG, W.N., de**, Andere eindtermen, andere toetsen?, in *Levende Talen*, mei/juni 1992, blz. 163-167.

**TAGLIANTE, Ch.**, L'évaluation, Techniques de classe. CLE International, 1991.

**VALETTE, R.M.**, Le test en langue étrangère: guide pratique. Paris, 1975.

**6.4 Tijdschriften**

Courrier F. Tijdschrift van de Belgische Vereniging voor Leraren Frans, Molièrestraat 118, 1190 Brussel.

Le Français dans le Monde, 99, rue d'Amsterdam, 75008 Paris. Tél.: 42 80 68 55.

Info-Frans. Sectie Frans van het Centrum voor Didactiek, Prinsstraat 13, 2000 Antwerpen.  
Tel.: (03)220 46 81.

Levende Talen. Bureau Levende talen, Corn. Anthoniszstraat 38hs, postbus 75148, NL-1070 AC Amsterdam. Tel.: 0031 20 673 94 24.

Nieuwsbrief MEAO (MEAO = Middelbaar Economisch en Administratief Onderwijs). Werkgroep Moderne Vreemde Talen, KPC, Pieter Stuyvesantstraat 9, Postbus 482, NL-5201 AL 's-Hertogenbosch. Tel. 0031 73 21 54 35.

Romaneske. VLR - Vereniging van Leuvense Romanisten, Beosierlaan 30, 3010 Kessel-Lo.

Romaniac. VORRUG - Vereniging van oud-romanisten van de Rijksuniversiteit Gent, Nieuwe Wandeling 87, 9000 Gent.

Werkmap voor Taal- en Literatuuronderwijs. Werkverband voor Taal- en Literatuuronderwijs, Vliebergh-Senciecentrum: afdeling Moderne Talen. Contactadres: WvT, Blijde Inkomststraat 21, 3000 Leuven. Tel.: (016) 28 47 83. Zie "Werkgroep Taal in TSO en BSO" onder 6.5.

**6.5 Nuttige adressen**

Ambassade de France, Service culturel - Documentation, Bd. du Régent 42, 1000 Bruxelles.  
Tél.: (02)512 17 71.

BELC, Bureau pour l'enseignement de la langue et de la civilisation française. 9, rue Lhomond, 75005 Paris. Tél.: (1)47 07 42 73.

Bureau d'information pour les produits agricoles de France, rue Major Dubrucq 29, Bruxelles.  
Tél.: (02)512 11 72.

Bureau de coopération linguistique et éducative de l'Ambassade de France, Sint-Jacobsnieuwstraat, 9000 Gent. Tél.: (091)25 25 29.

CACEF (Centre d'action culturelle de la communauté d'expression française). 12, rue Saintraint, 5000 Namur. Tél.: (081)71 27 00.

Centre d'Animation en Langues, 36, Boulevard Anspach, 1000 Bruxelles. Tél.: (02)217 46 04.

Centre d'Information et de Documentation Jeunesse, 1 D Quai Branly, F-75 740 Paris Cedex 15. Tél.: 566 40 20.

Centre national de documentation pédagogique. Rue d'Ulm 29, 75230 Paris Cedex 05. Tél.: (1)46 34 90 00.

Centre régional de documentation pédagogique. Rue Jean Bart 3, 59018 Lille Cedex. Tél.: 20 57 63 88.

Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris. Direction des relations internationales de la direction de l'enseignement, 42, rue du Louvre. 75001 Paris. Tél.: (1)45 08 37 34; (1)45 08 37 35; (1)45 08 37 80.

Didactische films, audiovisuele middelen en bijschoolse activiteiten. Handelskaai 7, 1000 Brussel. Tel.: (02)217 4190.

Médiathèque de la Communauté Française de Belgique, asbl.

- 18, place E. Flagey, 1050 Bruxelles. Tél.:(02)640 38 15.
- 17, place du XX-août, 4000 Liège. Tél.: (041)23 36 67.

Représentation du tourisme français en Belgique. Avenue de la Toison d'or 21, 1060 Bruxelles.

SLO - Instituut voor Leerplanontwikkeling, Boulevard 1945, 3, NL-7511 AA Enschede (Nederland). Tel.: 0031 53 840 840.

SNCF, Service des relations publiques, 88, rue Saint-Lazare, 75436 Paris Cedex 09. Tél.: (1)42 85 60 00.

Werkgroep "Taal in TSO en BSO". KU-Leuven, Permanente Vorming, Werkverband voor Taal- en Literatuuronderwijs (Vliebergh-Senciecentrum: afdeling Moderne Talen).

- **Goethals, M.**, Blijde-Inkomststraat 21, 3000 Leuven. Tel.: (016)28 47 64.
- **Bodeux, P.**, Javanastraat 100, 3680 Maaseik. Tel.: (089)56 52 58.

## INHOUD

blz.

PV + TV
---------

Verkoop en vertegenwoordiging BSO 3de leerjaar van de 3de graad

1	<b>ALGEMENE VISIE OP DE SPECIALISATIEJAREN IN DE STRUCTUUR SECUNDAIR ONDERWIJS 1989</b> .....	4
2	<b>STUDIEPROFIEL VERKOOP EN VERTEGENWOORDIGING BSO</b> .....	6
3	<b>ALGEMENE BEGINSITUATIE</b> .....	7
4	<b>ALGEMENE METHODOLOGISCHE WENKEN</b> .....	7
5	<b>ALGEMENE DOELSTELLINGEN</b> .....	7
6	<b>RELATIE MET DE GEINTEGREERDE PROEF</b> .....	8
7	<b>LESSENTABEL</b> .....	9
8	<b>LEERINHOUDEN, LEERPLANDOELSTELLINGEN EN METHODOLOGISCHE WENKEN</b> .....	9
PV	<b>Praktijk/Stages <i>Toegepaste economie/Verkoop</i></b> .....	10
PV	<b>Stages <i>Toegepaste economie/Verkoop</i></b> .....	10
TV	<b><i>Toegepaste economie</i></b> .....	18
TV	<b><i>Toegepaste economie/Verkoop</i></b> .....	21
	<b>Toegepaste werkorganisatie</b>	
TV	<b><i>Toegepaste economie/Verkoop</i></b> .....	27
	<b>Vaktechnieken</b>	
TV	<b><i>Toegepaste economie/Verkoop</i></b> .....	32
	<b>Verkoopkunde</b>	
9	<b>BIBLIOGRAFIE</b> .....	36

# 1 ALGEMENE VISIE OP DE SPECIALISATIEJAREN IN DE STRUCTUUR SECUNDAIR ONDERWIJS 1989

## 1.1 Inleiding

Tijdens het schooljaar 1994-1995 bereikte de eenheidsstructuur het 2de leerjaar van de 3de graad. De studierichtingen in de 3de graad BSO kregen een geactualiseerde of een vernieuwde inhoud. Vanzelfsprekend hebben inhoudelijke aanpassingen aan de 3de graad gevolgen voor de op de 3de graad aansluitende specialisatiejaren.

In de sectoriële commissies van de VLOR werd nagegaan in welke mate het aanbod van specialisatiejaren moest worden aangepast, rekening houdend met de hieronder vermelde en op het BSO gefocuste visietekst. Dat resulteerde in een reeks adviezen voor schrapping, naamwijziging, actualisering en toevoeging van 3de leerjaren van de 3de graad.

## 1.2 Het concept van 3de leerjaren van de 3de graad BSO

### 1.2.1 *SPECIALISATIEJAREN BSO*

Specialisatiejaren BSO zijn een verdieping van een bepaald onderdeel van de leerstof van de 3de graad. Zij hebben een rechtstreekse koppeling naar tewerkstelling in bedrijven of instellingen. Zij bouwen zoals de specialisatiejaren TSO voort op de kennis die de leerlingen verworven hebben in de 3de graad. De specialisatiejaren kunnen wel vrij eng of vrij breed zijn. (We passen de definitie van specialisatiejaren TSO dus ook toe op specialisatiejaren BSO.)

De link naar tewerkstelling heeft belangrijke kwalitatieve consequenties. Die hogere kwaliteitseisen passen trouwens in een maatschappelijke tendens om in algemene zin hogere opleidingsvereisten te stellen. De 3de leerjaren van de 3de graad kunnen in een aantal sectoren een middel zijn om daaraan te-  
gemoet te komen.

Door het volgen van een 3de leerjaar van de 3de graad (en de erin opgenomen stages of andersoortige aanwezigheid in bedrijven) hebben de afgestudeerden een grotere kans op tewerkstelling of krijgen zij grotere troeven op de arbeidsmarkt.

Specialisatie is een rekbaar begrip. De specificiteit zal gedeeltelijk afhankelijk zijn van de betreffende (deel-)sector. De kwalitatieve invulling van 3de leerjaren van de 3de graad moet geregeld door de sectorcommissies worden geëvalueerd. De hoge kwaliteitseisen vragen op hun beurt adequate uitrusting en goed voorbereide lesgevers.

Men moet hieruit afleiden dat de specialisatiejaren niet voorbereiden op het hoger onderwijs. Ze hebben dus als doelpubliek "finalisten van het secundair onderwijs". Dit belet niet dat een leerling toch de smaak voor het hoger onderwijs in zo'n jaar zou te pakken krijgen. Een belangrijke doelstelling, zo niet de belangrijkste, is in ieder geval jonge mensen een betere instap in de tewerkstellingswereld verzekeren.

Negatief kunnen we het zo stellen: de specialisatiejaren kunnen geen heroriënteringsfunctie hebben. Dit laatste veronderstelt immers dat de leerlingen in dit leerjaar met een ander beroepsprofiel zouden kennis maken. Deze leerjaren kunnen ook geen actualiseringsfunctie hebben in opgedane kennis. Het zou ongerijmd zijn verouderde technieken te gebruiken in de 2de en de 3de graad om in het 3de leerjaar van de 3de graad dan alle nieuwe technologieën aan te leren. Zowel de heroriëntering als de actualisering horen normalerwijze thuis in het gewone deeltijds volwassenenonderwijs of onderwijs voor sociale promotie.

Specialisatiejaren kunnen tenslotte ook geen vervolmakingsfunctie vervullen. Hierdoor zouden we erkennen dat de eigenlijke studieduur van het secundair onderwijs zeven leerjaren omvat. Dit mag nooit de bedoeling zijn. De vormingscyclus moet "afgerond" zijn op het einde van het 2de leerjaar van de 3de graad.

De specialisatiejaren BSO hebben echter ook nog een andere functie. Deze leerjaren leiden ook tot het diploma van secundair onderwijs. Men zou in een bepaalde visie kunnen zeggen dat de studieduur in het BSO zeven leerjaren bedraagt. Hierbij zou dan kunnen aansluiten dat de 3de leerjaren van de 3de graad in het BSO pure vervolmakingsjaren zijn of de gewone afronding van een vormingscyclus. In die visie zou de eis van de regelgever daarbij heel zinvol zijn: de jongeren moeten een bepaald aantal uren algemene vakken horend tot de basisvorming volgen, willen ze een diploma behalen. Er bestaat tenslotte een vrij algemene consensus vandaag om inderdaad de leerlingen aan te moedigen dit 3de leerjaar te volgen. Het gevaar is immers niet denkbeeldig dat het precies de BSO-jongeren zijn die morgen als eerste moeten aanschuiven bij allerlei vormingsinstanties om zich bij of om te scholen.

Toch wordt tot op vandaag ook in het BSO het 2de leerjaar van de 3de graad algemeen erkend als een eindjaar. Zo wordt de geïntegreerde proef ook in dit leerjaar georganiseerd.

De regelgever heeft ook gesteld dat in 3de leerjaren van de 3de graad BSO die ingericht worden als specialisatiejaren het diploma kan worden uitgereikt. Er is dus geen echte reden voorhanden om te stellen dat deze specialisatiejaren anders zouden zijn dan de andere specialisatiejaren. Het begrip specialisatie moet eenduidig blijven. In deze zin kan het hierboven beschreven concept ook op de specialisatiejaren BSO zonder meer verder toegepast worden. Dit sluit niet uit dat de specifieke vorming die men bijkomend verwerft, samen met het diploma, in uitzonderlijke gevallen als een voorwaarde tot de uitoefening van een bepaald beroep zou gesteld worden.

Ons land investeert veel in onderwijs. De inspanningen die men in het begin van de jaren '80 geleverd heeft om de leerlingen van het TSO en het BSO via derde graden tot een diploma te brengen, kunnen nooit genoeg geprezen worden. Vroeger bestonden er immers veel studierichtingen enkel op lager secundair niveau, namelijk de A3- en A4-opleidingen.

Specialisatiejaren TSO en BSO vinden hun bestaansrecht in de verhoogde kansen op tewerkstelling. De 3de leerjaren van de 3de graad BSO krijgen via de mogelijkheid tot diplomering een heel belangrijke toegevoegde waarde. De gemeenschap investeert in een doelgroep die in onze maatschappij zeker niet tot de meest weerbaren behoort. Vanzelfsprekend kan de gemeenschap een kader opleggen waardoor er op een verantwoorde wijze met deze 3de leerjaren van de 3de graad omgesprongen wordt.

### *1.2.2 SAMENWERKING MET DE SOCIALE PARTNERS*

Uit de omschrijving van de specialisatiejaren TSO en BSO hierboven is zo af te leiden dat de opleiding realiteitsnabij hoort te zijn, dat de opbouw van een nieuw specialisatiejaar in nauw overleg dient te gebeuren met de sociale partners. Er valt in dit verband een behartenswaardige tendens waar te nemen om de betrokkenheid van onderwijsverstrekkers, overheid en sociale partners vast te leggen in een convenant. In ieder geval moet het mogelijk zijn met de sociale partners tot hechte samenwerkingsverbanden te komen, moeten meer projectmatige co-financieringsprojecten gerealiseerd kunnen worden.

De samenwerking met de sociale partners heeft voor de specialisatiejaren belangrijke gevolgen:

- de klemtoon komt veel meer dan vroeger te liggen op "specialisatie". Dit zal enerzijds de kwaliteit van deze 3de leerjaren van de 3de graad opvoeren;

- de klemtoon ligt ook uitdrukkelijk op de tewerkstelling. Dit wil zeggen dat deze specialisatiejaren realiteitsnabij moeten uitgewerkt worden in samenwerking met bedrijven en instellingen. Deze samenwerking mag zich niet beperken tot de technische, praktische of kunstvakken, maar ook de algemene vakken moeten meer dan vroeger ook in dit teken staan;
- op basis van de band met tewerkstelling en het realiteitsnabij leren zal reëel contact met bedrijven en instellingen in de regel meer dan wenselijk zijn. Dit kan zich onder meer vertalen in kort- en langlopende stages. Er kan worden overwogen voor bepaalde jaren formules van alternerend leren te bekijken, van opleidingen in duale vorm. Dat vereist dan wel een uitstekende begeleiding, ook op pedagogisch-didactisch vlak, op de werkvloer;
- tot op heden werd de idee van een spreiding in de tijd van specialisatiejaren nog niet gerealiseerd. Als de vrijgekomen tijd wordt ingevuld met regulier werk (en verloning) kan deze mogelijkheid overwogen worden. Als werksituatie en studies bij elkaar aansluiten, komt men tot een goede constructie. Na het beëindigen van het specialisatiejaar (b.v. twee jaar) zou de jongere mogen verwachten aan een full-time job te geraken. (Hier komt men dicht bij het domein van het deeltijds volwassenenonderwijs, zeker als men ook een modulaire opvatting van specialisatiejaren zou overwegen. Hierover moet alle overleg nog plaatsvinden).

Tot hier de visietekst van de VLOR Afdeling TSO-BSO.

## **2 STUDIEPROFIEL 'VERKOOP EN VERTEGENWOORDIGING BSO'**

### **2.1 Eigenheid**

Dit specialisatiejaar levert vertegenwoordigers af die een reeds bestaand regionaal net van klantenrelaties verzorgen (regelmatig opnemen van bestelling, het voorstellen van promoties, klachten opvangen en doorspelen naar de firma ...). Hij staat in voor de stipte levering van bestelde goederen (met aandacht voor een efficiënte routing).

Uitzonderlijk verzorgt hij ook de prospectie van nieuwe klanten.

Dit is een typische baanfunctie. De vertegenwoordiger heeft zeer veel contacten met de klanten. Intern onderhoudt hij goede contacten met de commerciële verantwoordelijken binnen de firma.

### **2.2 Specialisatie**

Na het 2de leerjaar van de 3de graad beheersen de leerlingen het verkoopgesprek in een winkel. Ze kunnen typische documenten invullen en verwerken. Zij hebben aandacht voor aspecten van etalage en presentatie.

In het specialisatiejaar liggen de accenten vooral op de aspecten van vertegenwoordiging:

- bezoeken van klanten,
- voorstellen van nieuwe producten en promoties,
- uitvoeren van de voorgestelde prospecties naar nieuwe klanten,
- administratieve registratie en opvolging van de eigen commerciële activiteiten (verslag opmaken, klantenfiche bijhouden, gegevens faxen naar de firma, data-communciatie)
- opbouw van persoonlijke verkoopadministratie (gebruik van zakcomputer met gegevens over klanten, afspraken, rekenblad ...)
- presentatiemap en prijslijst opmaken en gebruiken in verkoopgesprekken.
- specifieke juridische aspecten.

### **2.3 Realiteitsnabijheid**

Via de stages worden de leerlingen in contact gebracht met de beroepsrealiteit van verkopen in opdracht. De verschillende leerstofonderdelen worden in functie van deze vorm van verkopen bijgebracht.

Het is duidelijk dat hier een actieve vorm van verkopen ontstaat in tegenstelling met 'Winkelbeheer en etalage BSO'.

Het specialisatiejaar 'Verkoop en distributie TSO' legt accenten op de interne verkoop en distributie-administratie en op een opleiding als zelfstandige handelsvertegenwoordiger buiten de detailhandel. In dit opzicht verschilt dit specialisatiejaar wezenlijk van de opleiding binnen het BSO-jaar 'Verkoop en vertegenwoordiging BSO'.

### **3 ALGEMENE BEGINSITUATIE**

Alle cursussen uit het fundamenteel gedeelte vertrekken vanuit de verworvenheden van de leerplannen van het 1ste en 2de leerjaar van de 3de graad van de onderliggende studierichting 'Verkoop en etalage BSO'. Ook leerlingen uit overeenstemmende studierichtingen kunnen in dit leerjaar instromen (zie de specifieke omzendbrief). De school omschrijft duidelijk de gewenste startcompetenties. Initiatiecursussen horen hier niet thuis. Indien bepaalde leerlingen bepaalde doelstellingen nog niet hebben bereikt, dan brengen ze zelf de nodige inspanningen op om eventuele achterstanden weg te werken via bijscholingscursussen, vakantie-cursussen ...

### **4 ALGEMENE METHODOLOGISCHE WENKEN**

De vakken binnen dit specialisatiejaar werden ingedeeld in 3 componenten. Ze worden gevormd door een reeks vakken die de klemtonen van het profiel van deze studierichting vormen.

Het gaat om de component Zakelijke communicatie, de component Vertegenwoordiging en de component Praktijk. Om de component Zakelijke communicatie de vulling te kunnen geven die aansluit bij het opleidingsprofiel dienen de scholen uit het beperkt gemeenschappelijk gedeelte 2 uur Engels en 2 uur Frans aan te bieden.

Omdat dit specialisatiejaar een rechtstreekse koppeling heeft naar tewerkstelling in bedrijven of instellingen is de component Praktijk essentieel.

Het is evident dat de vakken binnen één component aan dezelfde leraar worden toegewezen of dat er in elk geval nauw overleg plaatsvindt tussen de leraren van dezelfde component. Ook tussen de leraars van de verschillende componenten is regelmatig overleg aangewezen gezien de link naar de tewerkstelling.

Het complementair gedeelte bedraagt 4 uur. Zo is er voldoende ruimte gelaten voor het invullen van de lessentabel gekleurd naar de beoogde regionale "tewerkstelling". Deze uren worden best in samenspraak met de bedrijven gekozen door de school. Op die wijze kan de school in samenwerking met het bedrijfsleven eigen klemtonen leggen, gekoppeld aan de tewerkstellingsmogelijkheden, de problematiek inzake kennis van vreemde talen en dergelijke meer in de omringende regio.

### **5 ALGEMENE DOELSTELLINGEN**

Voor elk voorgesteld specialisatiejaar streven wij volgende doelstellingen na, die telkens per specialisatiejaar dienen ingekleurd te worden via de eigen leerplannen:

- praktijkgerichte cognitieve vorming;

- specialisatie door verdieping van bepaalde onderdelen van de leerstof van de 3de graad (1ste en 2de leerjaar)
  - een specifieke juridische vorming en een gerichte administratieve organisatie,
  - een grondige studie van meer specifieke softwarepakketten en buroticatoepassingen;
- leerinhouden gericht op de concrete praktijk
  - een praktisch taalgebruik in functie van de beoogde beroepengroep of functie;
- praktijkgerichte attitudevorming
  - een uitdieping (verbreding) van de persoonlijkheidsvorming,
  - een verhoging van de assertiviteit en andere praktijkgerichte attitudes;
- sterke koppeling naar tewerkstelling
  - via stages en seminaries;
- aanpassing van de flexibiliteit
  - via stages;
- ervaringsgericht werken ook naar "stress"-situaties
  - via stages.

## **6 RELATIE MET DE GEÏNTEGREERDE PROEF**

De wettelijke en reglementaire basis voor de geïntegreerde proef is te vinden in:

- het besluit van de Vlaamse Executieve van 13 maart 1991 betreffende de organisatie van het voltijds secundair onderwijs;
- de ministeriële omzendbrief SOZ(91)7 van 3 mei 1991 met betrekking tot de structuur en de organisatie van het voltijds secundair onderwijs.

Het VVKSO, Guimardstraat 1, 1040 Brussel, publiceerde in verband met de geïntegreerde proef reeds volgende uitgaven:

- mededeling van 6 mei 1994 betreffende "De geïntegreerde proef" (Kl.50.01.03);
- mededeling van 22 november 1994 betreffende "De geïntegreerde proef - aanvulling vademecum" (Kl.50.01.03).

Voor de 3de leerjaren van de 3de graad zal later een speciale publicatie volgen. Toch moet men bij de toepassing van de leerplannen tijd voorzien voor een zinvol opgebouwde proef.

Verder verwijzen we naar de Algemene Pedagogische Reglementering (Kl.62) en naar de mededeling van 16 november 1994 over "De voorwaarden voor een diploma van secundair onderwijs in het 3de leerjaar (=specialisatiejaar) van de 3de graad BSO (Kl. 50.01.03).

## 7 LESSENTABEL

### 7.1 Basisvorming 12

#### 7.1.1 Volledig gemeenschappelijk gedeelte 8

	AV Godsdienst	2
	AV Lichamelijke opvoeding	2
	AV Nederlands	2
[	AV Maatschappelijke vorming of	2
]	AV Project algemene vakken	4

#### 7.1.2 Beperkt gemeenschappelijk gedeelte 4

	Component Zakelijke communicatie	
	AV Engels	2
	AV Frans	2

### 7.2 Fundamenteel gedeelte 20

	Component Vertegenwoordiging		12
	TV <i>Toegepaste economie/Verkoop</i>		
	Toegepaste werkorganisatie	2	
	Vaktechnieken	5	
	Verkoopkunde	3	
	TV <i>Toegepaste economie</i>	2	
	Component Praktijk		8
	PV Praktijk/Stages <i>Toegepaste economie/Verkoop</i>	6	
	PV Stages <i>Toegepaste economie/Verkoop</i>	2	

### 7.3 Complementair gedeelte 4

Te kiezen uit:

AV	Engels		1/2
AV	Frans		1/2
AV	Nederlands		1/2
AV	Project algemene vakken		1/2
PV	Praktijk/Stages <i>Toegepaste economie/Verkoop</i>		1/2
TV	<i>Toegepaste economie/Verkoop</i>		1/2
TV	<i>Toegepaste informatica</i>		1/2

## 8 LEERINHOUDEN, LEERPLANDOELSTELLINGEN EN METHODOLOGISCHE WENKEN

<b>PV</b>	<b>Praktijk/Stages Toegepaste economie/Verkoop</b>
-----------	--

6 u./w. (+ max. 4 u. comp.ged.)

<b>PV</b>	<b>Stages Toegepaste economie/Verkoop</b>
-----------	---

2 u./w.

## 1 BEGINSITUATIE

De leerlingen die het specialisatiejaar 'Verkoop en vertegenwoordiging BSO' volgen hebben reeds stages gelopen in de onderliggende studierichting 'Verkoop en etalage BSO' en in sommige overeenstemmende studierichtingen.

Deze leerlingen gaan tijdens de stages hun opleiding toetsen aan de reële beroepspraktijk. Daarnaast krijgen de leerlingen via de praktijk gerichte bezoeken of via gastsprekers in de school een realiteitsgebonden opleiding. De realiteit van het beroepsleven en het onderwijs gaan nergens zozeer samen bij de opleiding van jongeren als in een stage.

## 2 ALGEMENE DOELSTELLINGEN

De stage biedt de leerlingen een enige gelegenheid om:

- de verworven theoretische kennis en de praktijk aan elkaar te toetsen via een doorgedreven integratie van de verkoopopleiding;
- de schoolse opleiding mede in functie van arbeidstaken te stellen;
- de opleiding te specialiseren door het ontdekken van eigen tekortkomingen en deze bij te werken;
- te ervaren dat school- en arbeidsuren, school- en werkmilieu nogal verschillend kunnen zijn;
- hun persoonlijkheid te ontwikkelen en meer bepaald hun zin voor flexibiliteit te toetsen aan wat in de praktijk gevraagd wordt;
- zich verder te bekwamen in communicatieve vaardigheden binnen reële situaties;
- te leren werken binnen een bepaalde tijdslimiet;
- in bepaalde omstandigheden te leren omgaan met stress-situaties.

### 2.1 Stage als essentiële component in de bedrijfsgerichte vorming

- De stage in het specialisatiejaar biedt de leerlingen een unieke kans om meer inzicht te verwerven in de verkoopsector en om zich voor te bereiden op het beroepsleven.
- Het is voor de leerlingen van 3de leerjaren van de 3de graad een noodzaak de theorie aan de praktijk te kunnen toetsen en omgekeerd.
- Vanuit de praktijk en de stage-ervaring worden zij verder gemotiveerd om de theoretische lessen te interpreteren als basis voor de praktijk.
- De persoonlijkheid leren aanpassen aan de huisstijl van het bedrijf: flexibiliteit, assertiviteit, praktisch taalgebruik, zelfstandigheid, verantwoordelijkheid, klantgerichtheid, discretie, correctheid.
- Het aanleren van attitudes zoals stiptheid, nauwkeurigheid, juistheid, ordelijkheid, vriendelijkheid, voornaamheid ... en het inoefenen van specifieke taken binnen hun specialisatie bereiden hen voor op het beroepsleven.
- Door de stage overwinnen de leerlingen hun drempelvrees, zij leren op een spontane manier contacten leggen en gesprekken voeren met zowel personeelsleden van de onderneming als met de externe relaties. Het persoonlijk menselijk aspect (waardenpatroon) en de teamgeest worden verder geoptimaliseerd door middel van het ontplooiën van communicatieve vaardigheden.
- Vakspecialisatie wordt onontbeerlijk om aan zijn trekken te kunnen komen in het werkmilieu.

## **2.2 Wisselwerking school en stagebedrijf**

Vertegenwoordigers en stagementoren voelen zich verantwoordelijk voor de opleiding van de betrokken leerling. Ze leren de schoolopleiding waarderen en sturen die, vanuit de realiteit, ook bij waar dit nodig blijkt.

Stages beïnvloeden de tewerkstelling in belangrijke mate gunstig. De stagementor observeert de potentiële werknemer en evalueert zijn kwaliteiten. De leerling wil op zijn beurt persoonlijkheid affirmeren en zijn bedrijfsgerichte vorming bewijzen.

De stage is dus een unieke kans om inzicht te verwerven in de werking van de verkoop in al zijn facetten, als voorbereiding op het latere beroepsleven.

Door het volgen van de stage overwinnen vele leerlingen hun drempelvrees. Zij leren op een spontane manier contacten leggen. Zij volgen en voeren gesprekken met verantwoordelijke personen, met andere personeelsleden, met de stagementor, met de collega-vertegenwoordigers en klanten.

De stage kan echter slechts rendement geven en waardevol zijn wanneer er voldoende samenwerking en coördinatie ontstaat tussen het bedrijf, de school, de stagementor en de stagiair(e).

De bedoeling is dat de theorie, de basiskennis en de vaardigheden op de school meegegeven, zo dicht mogelijk de praktijk benaderen. Daardoor voelt de stagiair(e) zich meer vertrouwd met de opgelegde taken tijdens de stage.

De stage vergroot de reële kansen op tewerkstelling. Door het verwerven van inzichten en vaardigheden in de verkoopstrategie, in ontwikkelingen op gebied van software, moet de jonge vertegenwoordiger zich vlot kunnen aanpassen aan de steeds sneller evoluerende verkoopsector. De inzichten en vaardigheden in het beroepsleven, opgedaan tijdens de stage, laat de jong-volwassene zich vlot aanpassen aan een nieuw werkmilieu.

## **2.3 Specificiteit van de stages van het 3de leerjaar van de 3de graad**

In dit specialisatiejaar maken de leerlingen kennis met het reilen en zeilen van een functie binnen de verkoop.

Voor het specialisatiejaar 'Verkoop en vertegenwoordiging BSO' beoogt men via de stages een kwalitatieve meerwaarde door externe accenten te leggen binnen de attitudes en vaardigheden onder meer:

- een verhoogde flexibiliteit en assertiviteit gekoppeld aan een grotere zelfkennis, ook in verband met de toe te passen technieken binnen een bepaalde opdracht;
- een verhoogd verantwoordelijkheidsbesef en kritische ingesteldheid ten opzichte van de uit te voeren taken;
- een evolutie nastreven in het groeiproces van het begrijpen van opgelegde taken en het inzichtelijk leren werken binnen een bepaalde tijd;
- leren werken onder een aangepast werkritme;
- een zich verder bekwamen in de communicatieve vaardigheden met aandacht voor de huisstijl en de regels van de etiquette binnen de werkomgeving.

Diversifiëring van de taken en opvoering van de moeilijkheidsgraad van de stage-activiteiten zijn vereisten die in dit specialisatiejaar aan de stageplaats opgelegd worden. De klemtoon moet onder meer liggen op gespecialiseerde en gevarieerde opdrachten.

## 2.4 Stages en de geïntegreerde proef

Vermits de geïntegreerde proef realiteitsnabij moet zijn en een brugfunctie vormt tussen de leerinhouden van de 3de graad en wat zich werkelijk binnen het bedrijf afspeelt, is de stage een belangrijk kernvak. De praktische proef kan in het stagegebeuren ingebouwd worden.

De proef kan dan beschouwd worden als een probleemoplossende aanpak van diverse concrete taken in en rond het stagebedrijf waarbij denken en doen samengaan. Mentoren en vakleraars zullen de leerlingen regelmatig controleren en adviseren tijdens hun jaarwerk. De stagebegeleid(st)er kan optreden als de coördinator van het gehele proces. Zijn/haar taak is in eerste instantie een algemeen kader te schetsen. Hij/zij duidt de mogelijkheden aan rekening houdend met de aard van de stageplaatsen en met het niveau van de leerlingen. De verschillende vakleraars zorgen voor de concrete invulling van de opdrachten.

Belangrijk is dat de leerlingen via een logboek, een duidelijke omschrijving krijgen van de verschillende taken.

De stage in het kader van de geïntegreerde proef is sterk medebepalend voor het al of niet slagen van een bepaalde leerling. Naast de produktevaluatie neemt de procesevaluatie een belangrijke plaats in. De concrete verrekeningswijze wordt best vooraf aan de leerlingen (en aan hun ouders) meegedeeld.

Het komt er vooral op aan 'zinnvolle' stage-oorden te vinden waarbinnen de diverse opdrachten kunnen uitgevoerd worden. Het accent ligt op praktische ervaringen in en rond het stagebedrijf, waarbij de stagiair(e) zal moeten evolueren naar een flexibele vertegenwoordiger. Goed gekozen stagebedrijven zullen zich graag engageren om de leerling-stagiair(e) de mogelijkheid te bieden zeer concrete gegevens uit de praktijk te verwerken.

## 3 LEERPLANDOELSTELLINGEN - LEERINHOUDEN

### 3.1 Algemeen

Naarmate de leerlingen min of meer vertrouwd geraken met het specifiek arbeidsmilieu en met de diversificatie van de opdrachten, kan de moeilijkheidsgraad van de taken op zich verhoogd worden of kunnen accentverschuivingen gebeuren naar specifieke opdrachten toe. Zo wordt een stijgende verantwoordelijkheid en betrokkenheid verwacht van de stagiair(e) bij de organisatie, verwerking en follow-up van een bepaalde opdracht.

De leerlingen moeten de kans krijgen zoveel mogelijk taken uit te voeren. Het is noodzakelijk dat de stage mentor de stagiair(e) degelijk begeleidt en dat na elke taak het werk besproken en geëvalueerd wordt. Zo is de stagiair(e) in staat vorderingen vast te stellen.

Er wordt gestreefd naar het geleidelijk opvoeren van de moeilijkheidsgraad van de stage-activiteiten en naar het diversifiëren van de opdrachten zodat alle aspecten van vorming in dit specialisatiejaar aan bod komen. Men moet er ook op letten dat de te vervullen stage-activiteiten en de daaraan verbonden verantwoordelijkheden haalbaar blijven voor de stagiair(e) en conform zijn met de vooropgestelde doelstellingen van het specialisatiejaar.

### 3.2 Concrete opdrachten

#### 3.2.1 *COMPONENTEN VAN DE OPLEIDING*

De beroepsgerichte vorming vertegenwoordiger is gebaseerd op de volgende vier componenten:

- verkoopkundige vorming,
- administratieve verwerking,

- presentatie-activiteiten,
- specifieke sociale vaardigheden en attitudes.

### 3.2.2 *STAGE-ACTIVITEITEN*

#### 3.2.2.1 Verkoopkundige vorming

- naar verkoopgesprekken luisteren,
- artikelkennis verwerven,
- verkoopargumentatie opzoeken en gebruiken,
- verkoopgesprekken voeren,
- telefoongesprekken met klanten voeren,
- beursactiviteiten volgen en er aan meewerken,
- klachten opvangen, doorgeven en eventueel zelf oplossen,
- prospectie bij nieuwe klanten uitvoeren,
- bestaande relaties onderhouden en uitbreiden,
- toepassen van de juridische aspecten bij het afhandelen van de koopovereenkomst.

#### 3.2.2.2 Administratieve verwerking

- de verkopen aan klanten afrekenen,
- documenten in verband met afhandeling van een verkoop invullen,
- voorbereidende taken uitvoeren,
- periodieke contacten binnen de firma onderhouden,
- artikelen leveren,
- prijslijst en catalogus hanteren,
- administratieve gegevens registreren en de commerciële activiteiten opvolgen,
- de persoonlijke verkoopadministratie opbouwen.

#### 3.2.2.3 Presentatie

- de koopwaar schikken en aanvullen,
- de artikelen prijzen,
- artikelen in aanbieding presenteren.

#### 3.2.2.4 Sociale vaardigheden en attitudes

Bij het uitoefenen van de stage-activiteiten worden volgende vaardigheden en attitudes, specifiek voor het beroep verder uitgediept:

- enthousiast engagement en dienstbaarheid tonen,
- vriendelijk zijn in de omgang met mensen,
- vlotheid in stijl en voorkomen nastreven,
- met psychologisch inzicht en tactvol optreden,
- optimistische ingesteldheid en doorzettingsvermogen verwerven,
- commerciële aanleg met sterke verbale overtuigingskracht ontwikkelen,
- eerlijke houding met aandacht voor commerciële belangen aannemen,
- zin voor creativiteit en esthetisch aanvoelen ontwikkelen,
- zin voor orde, stiptheid en nauwkeurigheid verwerven,
- respect voor zichzelf en voor anderen opbrengen,
- betrouwbaar zijn en discreet handelen,
- drempelvrees overwinnen.

## **4 ORGANISATIE VAN DE STAGE**

### **4.1 Voorwaarden tot organisatie**

Raadpleeg omzendbrief SOZ (91)15 van 10 juli 1991 over:

- het stagereglement,
- de verwantschap tussen stagegever en stagiair(e),
- het stagerregister,
- het algemeen stagedossier,
- de individuele stagedossiers,
- de stage-overeenkomst,
- het afsluiten van de nodige verzekeringen.

### **4.2 Vorbereiding van de stage**

#### **4.2.1 *EERSTE CONTACT MET DE STAGEPLAATSEN***

De praktische voorbereiding van de stage is in hoofdzaak het werk van de stagebegeleid(st)er die samen met de stagementor tijdig alle voorbereidingen treft met het oog op de optimale realisatie van de stage. Om de stages optimaal te laten renderen is het aangewezen één stagiair(e) te plaatsen per stageplaats.

Via telefonische afspraak voor een persoonlijk bezoek of via een brief contacteert de stagebegeleid(st)er potentiële stageplaatsen. Er zijn ook bedrijven die zich spontaan aanbieden om een stagiair(e) te begeleiden. Een stagiair(e) is echter geen goedkope arbeidskracht.

Een persoonlijk bezoek aan het kandidaat-stagebedrijf is wenselijk om ter plaatse de juiste situatie te kunnen inschatten (nuttigheid van de aangeboden stage - sfeer in het bedrijf - materiële voorzieningen - veiligheidsaspecten ... ) om zo onaangename verrassingen te vermijden.

Er kan voor het 3de leerjaar van de 3de graad geselecteerd worden voor een ruimere inbreng van de (gemotiveerde) leerling in de keuze van het stagebedrijf en dit in functie van zijn persoonlijkheid, zijn capaciteiten en de vereisten van het werkmilieu.

Er dient gezocht te worden naar "interessante" stageplaatsen die bereid zijn de doelstellingen van de studierichting in het algemeen en de school in het bijzonder te willen helpen realiseren. Dit zal misschien een grotere inspanning vergen van de stagebegeleiding bij de voorbereiding van de stages, maar dit zal nadien zijn vruchten afwerpen.

Bij de keuze van de stageplaats dient men er van uit te gaan dat de stagegever en de stagementor voldoende "leerlinggezind" zijn.

De plaats biedt bovendien voldoende mogelijkheden om een degelijke opleiding te garanderen. Zo waakt de stagebegeleider er over dat uit elk van de vier hierboven vermelde componenten (zie 3.2.1) een aantal basisactiviteiten aan bod komen.

In principe moet per week de verkoopkundige vorming en de administratieve verwerking gedurende 8 stage-uren aan bod komen.

#### 4.2.2 VERDELING VAN DE STAGEPLAATSEN

Opdat de stageperiode bij het begin van het nieuwe schooljaar vlot zou kunnen starten, moet reeds vooraf een verdeling worden opgemaakt. Een gedetailleerde vragenlijst, ingevuld door de leerlingen bij de inschrijving, kan hierbij een belangrijk hulpmiddel zijn.

Omwille van het "specialisatie"-karakter krijgt elke stagiair(e) één stageplaats toegewezen. Indien dit gewenst is, kan de leerling ook zelf op zoek gaan naar een bedrijf dat aan de stagedoelstellingen voldoet.

Bij de toewijzing van de stageplaats moet rekening gehouden worden met:

- de woonplaats van de leerlingen, de ligging van het bedrijf en de vervoersmogelijkheden,
- de capaciteiten van de leerlingen en de moeilijkheidsgraad van de taken,
- de persoonlijkheid van de leerlingen.

Om de specificiteit van de opleiding te verzekeren, wordt van het stagebedrijf verwacht dat zij een gevarieerde taken aan de stagiair(e) toevertrouwt. De stagebegeleid(st)er waakt erover dat dit in de afspraken opgenomen wordt, dat dit effectief uitgevoerd wordt en zoekt voor de stagiair(e) een ander bedrijf indien deze vooraf gemaakte afspraak niet nageleefd wordt.

Deze afspraken betreffen:

- contactpersoon,
- werkuren,
- verplaatsing,
- melden van afwezigheid,
- speciale eisen in verband met kleding, schoeisel, kapsel ...,
- discretie en geheimhouding van informatie.

Conclusie: alle aspecten van de algemene stage-opdracht kunnen pas aan bod komen wanneer men streeft naar het diversifiëren van de opdrachten en naar het geleidelijk opvoeren van de moeilijkheidsgraad van de stage-activiteiten.

Het verdient aanbeveling om te opteren voor de alternerende stage-formule, namelijk wekelijks op vaste dagen. Een combinatie met een geïntegreerde blokstage is aan te bevelen bijvoorbeeld in verband met het bijwonen van beursactiviteiten.

#### 4.3 Stagemap

De leerlingen houden individueel een stagemap bij. De inhoud van die stagemap moet de volgende elementen bevatten:

- stagegegevens (de voorstelling van het stage-oord),
- stage-overeenkomst,
- stagereglement,
- stageplan met activiteitenlijst: hierin zijn de doelstellingen van de stage vermeld alsook een beschrijving van de manier waarop deze kunnen gerealiseerd worden. Bij het opstellen van een stageplan wordt rekening gehouden met de mogelijkheden in het bedrijf en met de capaciteiten van de stagiair(e)
- stageverslagen.

De stagemap kan bovendien volgende elementen bevatten:

- inlichtingenformulier (CV van de stagiair(e)),
- vragenlijst in verband met gebruikte hardware/software,
- bewijzen van aanwezigheid,
- beoordelingsformulieren (persoonlijke evaluatie van het werk door de stagiair(e)),
- evaluatie stagebegeleiding.

De stagemap is een belangrijk gegeven met betrekking tot de evaluatie van de geïntegreerde proef.

#### **4.4 Begeleiding en evaluatie**

Bepaalde elementen met betrekking tot begeleiding en evaluatie worden duidelijk omschreven in de omzendbrief SOZ(91)15 van 10 juli 1991. Een aantal facetten zullen vanuit de school moeten worden aangevuld rekening houdend met de hierna volgende suggesties.

Volgende begeleidings- en evaluatiedocumenten zijn nuttig voor de stagementor, de stagebegeleid(st)er en de stagiair(e):

- de aanwezigheidslijst,
- de evaluatiegesprekken,
- de evaluatiedocumenten,
- de stagemap.

Iedere leerling moet in normale omstandigheden en mits voldoende motivatie en inzet in staat zijn de doelstellingen van de leerperiode in het bedrijf te bereiken. Het hoofddoel van de stagebegeleiding is dan ook het scheppen van situaties die dit mogelijk maken. Het begeleiden van de stage is een taak die in eerste instantie het best gebeurt door leraars die met de stagiair(e) vertrouwd zijn en die weet hebben van zijn/haar vorderingen in het leerproces. Hierdoor verhoogt ook de integratie van het binnen- en buitenschoolse leerproces en van de leerervaringen van de stagiair(e) in beide perioden.

De *directe werkbegeleiding* kan uitgevoerd worden door de stagementor en door de stagebegeleid(st)er. De *methodische begeleiding* op afstand wordt vooral uitgevoerd door de stagebegeleid(st)er. Ook aan de *persoonlijke begeleiding en het opvolgen van de vorderingen* dient aandacht besteed te worden.

Inzake evaluatie zal er moeten gestreefd worden naar hogere kwaliteit van begeleiding van de leerling. Voorgesteld wordt te evalueren op basis van 10 criteria:

- voor de persoonsgerichte en taakgerichte houdingen: zie punt 3.2.2.4 van dit leerplan.
- voor de taakhouding: van elk aspect van de opleiding worden zo veel mogelijke activiteiten geëvalueerd. belangstelling en inwerkcapaciteit, begrijpen en zelfstandig uitvoeren van het werk, stiptheid en nauwkeurigheid hiervoor de punten 3.2.2.1 - 3.2.2.2 - 3.2.2.4.

De te evalueren attitudes worden kort en in neutrale termen omschreven. Naast elke, te beoordelen houding wordt best een schaal van '**uitstekend**' over '**voldoende**' naar '**zeer zwak**' voorzien. In overleg tussen de stagebegeleid(st)er en de stagementor, wordt - al dan niet in het bijzijn van de stagiair(e) - het evaluatieformulier ingevuld. Daarbij wordt voor elk *manifest* gedrag (dus niet voor het vermoede of veronderstelde gedrag) het vakje aangekruist dat beantwoordt aan de inschatting door de stagementor voor deze attitude. In de formele omschrijving van de attitudes worden reeds een paar mogelijke stappen voorzien in de ontwikkeling van een bepaalde gedragshouding. Zo is het best mogelijk dat bij de evaluatie een attitude aanvankelijk eerder oppervlakkig wordt waargenomen. Naarmate de stageperiode vordert, wordt de houding in haar volheid beter observeerbaar. Het plannen van vier evaluatieperiodes is ideaal. Op het einde van de opleiding kunnen we door middel van een lijn de evolutie in de beoordeelde gedragshouding visueel voorstellen.

Het kwantificeren van de gegeven beoordeling naar het individueel schoolrapport gebeurt het best door de stagebegeleid(st)er. Hij heeft immers een overzicht van de klasgroep en kent de onderlinge verschillen tussen de bedrijven. De bespreking en de verwerking van de gegeven tussentijdse beoordeling gebeurt door de stagebegeleid(st)er met de stagiair(e). Dit veronderstelt alvast vanwege de stagebegeleid(st)er een creatief-zorgende houding waarbij hij sterk wijst op de mogelijkheden tot evolutie en groei bij de stagiair(e) in functie van het later beroep. De eindconclusie van de opleiding in de school en in het bedrijf wordt ingeschreven op de voorzijde van het 'vertrouwelijk' begeleidings- en evaluatieformulier: voor de schoolse opleiding na raadpleging van alle betrokken leraren, voor de stage-opleiding in het bedrijf door de stagebegeleid(st)er in overleg met de stagementor.

Begeleidings- en evaluatiedocumenten moeten voldoende flexibel opgesteld worden. De bedrijven houden niet van overbodige administratie, de stage op zich primeert, tijd en energie worden geïnvesteerd in de opleiding en in de begeleiding.

De evaluatie van de prestaties van de stagiair(e) kan gebeuren tijdens een gesprek met de drie betrokken partijen (stagebegeleid(st)er, stagementor, stagiair(e)). In dit gesprek kunnen concrete afspraken worden gemaakt gericht op een positieve toekomstgerichte remediëring.

De eindconclusie (onder vorm van een vertrouwelijke nota) is een ideaal referentie-instrument.

#### **4.5 Lijst van modellen en andere hulpmiddelen**

In de leerplanbundels Licap D/1992/0279/041 van het 2de leerjaar van de 3de graad BSO 'Kantoor' en Licap D/1995/0279/028 3de leerjaar van de 3de graad 'Kantooradministratie en gegevensbeheer BSO' zijn een aantal modellen opgenomen die de leraren kunnen inspireren bij het opmaken van de verschillende stagedocumenten. Deze modellen moeten worden opgevat als een belangrijke inspiratiebron; rekening houdend met de leerinhouden van het specialisatiejaar 'Verkoop en vertegenwoordiging BSO', kunnen er aangepaste modellen worden opgemaakt.

## **Bedrijfshuishoudkunde**

### **1 BEGINSITUATIE**

De leerlingen hebben reeds in de 3de graad van zowel de onderliggende als de overeenstemmende studierichtingen kennis gemaakt met aspecten van Bedrijfshuishoudkunde. Hun voorkennis moet in elk geval volstaan om dit leerplan, toegespitst op een aantal beheersaspecten verder uit te diepen.

### **2 ALGEMENE DOELSTELLINGEN**

Inzicht verwerven in de ingewikkelde voorschriften en administratieve formaliteiten bij het zich vestigen.

Ontwikkelen van kritische zin onder andere de echtheid van bepaalde bronnen nagaan.

Raadplegen van informatiebronnen: raad durven en kunnen vragen.

Drempelvrees ten opzichte van officiële instanties overwinnen.

Vertrouwd geraken met moderne technieken.

Verdiepen van een aantal basisbegrippen.

In alle situaties vlot en foutloos rekenen.

Inzichtelijk documenten lezen en controleren.

Weten dat documenten en geschreven stukken bewijskracht hebben.

Financiële verrichtingen met klanten correct afhandelen.

Zin voor orde en nauwkeurigheid ontwikkelen.

Accuraat en geconcentreerd opdrachten uitvoeren.

Permanent controles inbouwen in alle activiteiten.

Zelfstandig leren werken.

Gegevens correct overnemen.

Naar een verzorgd cijferschrift streven.

### **3 LEERPLANDOELSTELLINGEN**

#### **3.1 Aspecten van bedrijfsbeleid**

Aspecten van handelsrekenen inoefenen.

Elementen van kost- en verkoopprijs opsommen.

De begrippen: kostprijs en winstmarge verklaren.

De kost- en verkoopprijsberekening uitvoeren.

De winstmarge berekenen.

De begrippen omloopsnelheid en -tijd, gemiddelde voorraad verklaren.

De omloopsnelheid en -tijd, gemiddelde voorraad berekenen.

De mogelijkheden en modaliteiten van de verschillende kredietvormen toelichten.

Intrestberekeningen en discontoberekeningen interpreteren vanuit eenvoudige voorbeelden.

Weten hoe een financiële instelling een financieringsaanvraag beoordeelt.

Het doel uitleggen en een overzicht geven van de verschillende waarborgen bij het verlenen van krediet.

### **3.2        Aspecten van bedrijfsbeheer**

Eigen mogelijkheden en beperktheden inzake eigen financiële middelen, vakkennis en ambitie inschatten.

Een eenvoudig ondernemingsplan begrijpen.

De verschillende verzekeringen (verplichte en aanvullende) kennen en een verantwoorde keuze kunnen maken.

De organisaties waarbij een handelsvertegenwoordiger zich kan aansluiten en de modaliteiten van aansluiting kennen.

## **4        LEERINHOUDEN**

### **4.1        Aspecten van bedrijfsbeleid**

#### **4.1.1        *KOSTPRIJSBEREKENING***

4.1.1.1        Begrip

4.1.1.2        Soorten kosten

4.1.1.3        Kostprijsberekening

#### **4.1.2        *MARGEBEREKENING***

4.1.2.1        Begrip

4.1.2.2        Opbrengsten

4.1.2.3        Winstmargeberekening

#### **4.1.3        *VERKOOPPRIJSBEREKENING***

#### 4.1.4 *VOORRAADBEHEER*

- 4.1.4.1 Gemiddelde goederenvoorraad
- 4.1.4.2 Omloopsnelheid
- 4.1.4.3 Omlooptijd

#### 4.1.5 *KREDIETVERLENING*

- 4.1.5.1 Kredietmogelijkheden naar klanten toe
  - Verkoop op termijn
  - Verkoop op afbetaling
  - Leasing
- 4.1.5.2 Kredietmogelijkheden bij financiële instellingen

### 4.2 Aspecten van bedrijfsbeheer

#### 4.2.1 *HET OPSTELLEN VAN EEN ONDERNEMINGSPLAN*

- 4.2.1.1 Onderzoek van produkt of dienst
- 4.2.1.2 Marktonderzoek
- 4.2.1.3 Financieel plan

#### 4.2.2 *AANSLUITING BIJ SOCIALE INSTELLINGEN EN BEROEPSORGANISATIES*

#### 4.2.3 *NOODZAKELIJKE EN AANVULLENDE VERZEKERINGEN VOOR HANDELSVERTEGENWOORDIGERS*

### 5 METHODOLOGISCHE WENKEN

Het is aan te bevelen iemand uit te nodigen of een bezoek te brengen aan:

- jonge ondernemers;
- bedrijvencentra;
- sociaal secretariaat;
- financiële instellingen;
- verzekeringen;
- ziekenfondsen;
- beroepsorganisaties;
- vakbonden.

Tevens wordt er verondersteld dat steeds recente informatiebronnen gebruikt worden.

De leerlingen moeten de gewoonte aanleren om een uitkomst te schatten vooraleer te gaan cijferen en in ieder geval steeds een bekomen resultaat te controleren door een schatting. Hierdoor zal men allerlei onmogelijke uitkomsten voorkomen en kritische zin bevorderen ook t.o.v. eigen werk.

Theoretische kennis van kostprijs- en margeberekening is niet voldoende. De leerlingen moeten de verschillende elementen berekenen en inoefenen. Bijgevolg is het essentieel vlot te kunnen werken met een zakrekenmachine.

## **1 BEGINSITUATIE**

De leerlingen zijn vertrouwd met rechtsbegrippen en -problemen, zij hebben zich een minimum aan rechts-terminologie eigen gemaakt.

In het 1ste en 2de leerjaar van de 3de graad kregen de leerlingen van de onderliggende studierichting een basisvorming omtrent elementaire berekeningen van verkoopprijs en het opmaken van verkoop- en betaal-documenten in het vak TV *Toegepaste economie* - Bedrijfshuishoudkunde.

Instapleerlingen moeten zo snel mogelijk eventuele achterstanden wegwerken.

## **2 ALGEMENE DOELSTELLINGEN**

In bepaalde beroepssituaties als vertegenwoordiger, de reglementen, voorschriften, beperkingen en wetten leren kennen als een bescherming tegen zichzelf, de werkgever-firma, de collega's, de klanten.

Rechten en plichten van het vertegenwoordigersberoep vaststellen en beoordelen in een breder kader.

Zich een aantal basisbegrippen in verband met het beroep van vertegenwoordiger eigen maken.

In alle situaties vlot en foutloos rekenen.

Administratieve documenten begrijpen en controleren.

Weten dat documenten en geschreven stukken bewijskracht hebben.

De financiële verrichtingen met de klant correct uitvoeren.

De volgende attitudes doelbewust nastreven:

- optimistische ingesteldheid en doorzettingsvermogen verwerven;
- een eerlijke houding met aandacht voor commerciële belangen aannemen;
- zin voor orde, nauwkeurigheid en stiptheid ontwikkelen;
- accuraat en geconcentreerd opdrachten uitvoeren;
- zelfstandig leren werken;
- gegevens correct overnemen;
- naar een verzorgd cijferschrift streven;
- respect, rechtvaardigheid, eerlijkheid tegenover zichzelf en tegenover anderen verwerven.

## **3 LEERPLANDOELSTELLINGEN**

### **3.1 Plaats van de vertegenwoordiger**

De verschillende soorten tussenpersonen opsommen, de taakomschrijving uitleggen en illustreren met een voorbeeld.

Het onderscheid tussen een vertegenwoordiger in dienstverband en een zelfstandige vertegenwoordiger kennen.

Het onderscheid tussen een vertegenwoordiger en een handelsagent kennen.

De vertegenwoordiger als tussenpersoon in een bedrijfskolom situeren.

De functie verklaren en het nut aantonen van een vertegenwoordiger als tussenpersoon.

Het begrip vertegenwoordiger kunnen definiëren.

### **3.2 Het statuut van de vertegenwoordiger**

De arbeidsovereenkomst voor vertegenwoordigers analyseren wat betreft:

- specificiteit,
- wettelijke verplichtingen bij het afsluiten,
- proefbeding,
- schorsing,
- einde.

De verschillende wijzen van vergoeding van vertegenwoordigers opsommen en verklaren.

Weten wat:

- vast salaris,
- commissieloon,
- provisieloon,
- garantieloon ,

betekent, het omschrijven en de toepassing ervan aanduiden.

De verschillende soorten van vergoedingen berekenen aan de hand van voorbeelden.

De elementen waaruit het vast salaris wordt opgebouwd aan de hand van voorbeelden afleiden.

Het begrip concurrentiebeding en uitwinningsvergoeding verklaren.

Het nut van het arbeidsreglement aantonen.

Aantonen dat de arbeidswet ernaar streeft om de werknemer een menswaardiger bestaan te waarborgen.

Het principe van vergoeding voor betaalde feestdagen, zondagswerk en overuren kennen en omschrijven.

Het onderscheid inzake sociaal statuut en bezoldigingen tussen een bediende en een zelfstandig statuut kennen en verklaren.

### **3.3 Taak van de vertegenwoordiger**

De concrete taak van een vertegenwoordiger kennen en omschrijven.

Het belang van een vertegenwoordiger als schakel tussen bedrijf en klant aantonen.

De wegenkaart efficiënt gebruiken in functie van een efficiënte routing.

Aan de hand van een concreet voorbeeld een wegbeschrijving maken en een routeschema opstellen.

Aan de hand van regionale en plaatselijke ontwikkelingen, economische verschillen en demografische ontwikkelingen voor een bepaald gebied het klantenpotentieel vaststellen.

Inschatten of een werkbelasting al dan niet haalbaar is.

Een strategie-ontwikkeling voor grote- en kleine klanten bepalen.

De te vervullen administratieve formaliteiten opnoemen. De bijhorende documenten invullen, begrijpen en controleren.

Het onderlinge verband tussen de verschillende documenten aantonen.

Aan de hand van een concreet voorbeeld een verkoopmap samenstellen.

Het belang van juridische aspecten en de gevolgen ervan bij het afsluiten van een koopcontract kennen en aanduiden.

De verschillende rapporten naar vorm, inhoud en functie opsommen.

Uit een voorbeeldrapport de vorm en functie afleiden.

Een verslag van een vergadering opmaken.

Een memo opmaken.

Een bezoekerapport van een vertegenwoordiger invullen.

Een gesprek correct schriftelijk vastleggen.

Namen, variëteiten, merken, stijlen, kwaliteiten van een bepaald produkt kennen.

Informatie verstrekken over herkomst, prijs, gebruik of verbruik, onderhoud, levensduur, bewaring en verpakking van een produkt.

Specifieke manieren van presentatie en demonstratie aangeven.

## **4            LEERINHOUDEN**

### **4.1           Inleiding**

#### *4.1.1           PLAATS VAN DE VERTEGENWOORDIGER IN DE HANDEL*

De fabricant

De groothandelaar

De kleinhandelaar

#### *4.1.2           SOORTEN TUSSENPERSONEN*

De makelaar

De commissionair

De handelsvertegenwoordiger (handelsreiziger)

- onderscheid tussen werken in dienstverband en als zelfstandige

- onderscheid vertegenwoordiger - handelsagent

#### 4.1.3 *SOORTEN VERTEGENWOORDIGERS*

Sales engineer  
 Technisch commercieel medewerker  
 Fabrieksvertegenwoordiger van serieproducten  
 Merkartikelen-vertegenwoordiger  
 Wagenrijder-vertegenwoordiger  
 Artsen-architectenbezoeker  
 Grossier-vertegenwoordiger  
 Huis-aan-huisverkoper  
 Demonstrateur  
 Merchandiser

- in zelfbedieningszaken
- in dienst van de fabrikant
- in andere distributiepunten

### 4.2 **Het statuut van de vertegenwoordiger**

#### 4.2.1 *HET CONTRACT VAN DE VERTEGENWOORDIGER*

Ontstaan, duur, vormvereisten  
 Proefbeding  
 Schorsing van de arbeidsovereenkomst  
 Beëindiging van de arbeidsovereenkomst

#### 4.2.2 *BEZOLDIGING VAN DE VERTEGENWOORDIGER*

Vast salaris  
 Provisie- of commissieloon  
 Provisieloon met garantieloon  
 Vaste bezoldiging met commissie  
 Vergoedingsregel  
 Vergoeding van de autokosten

#### 4.2.3 *CONCURRENTIEBEDING*

#### 4.2.4 *UITWINNINGSVERGOEDING*

#### 4.2.5 *ARBEIDSREGLEMENT EN ARBEIDSWET*

Arbeidsduur en overuren  
 Zondagsrust en feestdagen

### 4.3 **De taak van de vertegenwoordiger**

#### 4.3.1 *TAAKOMSCHRIJVING*

#### 4.3.2 *ROUTEPLANNING*

Dagindeling  
 Bepaling van de voorziene tijd en gespreksduur

Opstelling van een weekschema

#### 4.3.3 *WERKGEBIED*

Schatting van het klantenpotentieel  
 Schatting van de werkbelasting  
 Strategie ontwikkelen voor nieuwe klanten

#### 4.3.4 *DE ADMINISTRATIE*

Agenda bijhouden  
 Actieplan  
 Offertes opstellen en invullen  
 Prijslijst opmaken  
 Klantenfiche invullen en bijhouden  
 Bestelbon invullen  
 Verplaatsingen dienstwagen  
 Herstellingsbon invullen  
 Kostennota  
 Visitekaartje  
 Order doorgeven  
 Verkoopmap samenstellen  
 Juridische aspecten van de verkoopovereenkomst

#### 4.3.5 *HET RAPPORTEREN*

Soorten  
 Vorm en presentatie  
 Notulen/verslag  
 Memo  
 Bezoekrapport van de vertegenwoordiger

#### 4.3.6 *PRODUKTEN EN DIENSTEN*

## 5 METHODOLOGISCHE WENKEN

Belangrijk is dat de leerstof steeds wordt bestudeerd vertrekkend van de taak van de vertegenwoordiger.

Een grondregel bij de didactische aanbreng van de leerstof moet zijn: een voortdurende bekommernis om bruggen te slaan tussen enerzijds de terminologie en inhouden en anderzijds de dagelijkse werkelijkheid waarmee de leerlingen later zullen geconfronteerd worden.

Bepaalde voortaken en/of opdrachten, documenten en persartikelen in verband met het statuut en de taak van de vertegenwoordiger kunnen in een "map" worden bewaard. Dit maakt het "levensecht" en stimuleert de zelfactiviteit van de leerling.

Het is aan te raden zo vaak als mogelijk te vertrekken vanuit het concrete en in te spelen op de vragen en problemen die zich stellen in het stagebedrijf. Deze aanpak zal toelaten de interesse voor dit vak bij de leerlingen sterk op te drijven.

Het is raadzaam af en toe een vertegenwoordiger uit te nodigen of een bezoek te brengen aan bedrijven, vakbeurzen enz.

Werken met concrete opdrachten gericht naar het beroepsleven verdient absolute aanbeveling.

Noodzakelijke theorie moet ruim geïllustreerd worden met voorbeelden uit de praktijk.

Het hoofdstuk producten en diensten moet in hoofdzaak gericht zijn op het verzamelen van allerlei kenmerken van artikelen en diensten en het verantwoorden van het praktisch nut voor de klant.

Bijvoorbeeld:

- reclame
- onderhoud zoals schoonmaakbedrijven.

Bezoeken aan bedrijven moeten goed worden voorbereid. De leerlingen krijgen opdrachten mee zodat zij op een praktische en boeiende manier heel wat kennis verzamelen.

## **1 BEGINSITUATIE**

In het 3de leerjaar van de 3de graad situeren de leerinhouden zich rond "de actieve verkoop" tussen de vertegenwoordiger en de persoon die voor de aankoop verantwoordelijk is. De leerlingen hebben reeds in de 3de graad van zowel de onderliggende studierichting, 'Verkoop en etalage BSO', als de overeenstemmende studierichtingen (zie specifieke omzendbrief) kennis gemaakt met de aspecten van Verkoop. Met deze voorkennis moeten de leerlingen in staat zijn om de verdieping van de verkoopactiviteiten van dit leerplan, verder uit te diepen.

## **2 ALGEMENE DOELSTELLINGEN**

Een volledige verkoop met tegenwerpingen via aangeleerde technieken realiseren.

Op een tactvolle wijze "klachten na levering" van de klanten:

- ontvangen,
- rapporteren,
- zelf behandelen (indien mogelijk).

De theoretische kennis vertalen naar de praktijk toe.

Correct en zakelijk formuleren van de praktijkervaring in stageverslagen.

Op een praktijkgerichte manier volgende attitudes verwerven:

- op vreemd terrein drempelvrees overwinnen,
- de commerciële aanleg met verbale overtuigingskracht uitdiepen,
- vlotheid in stijl en voorkomen verder uitdiepen,
- zin voor orde, stiptheid en nauwkeurigheid uitdiepen,
- respect voor zichzelf en andere opbrengen.

Sterke koppeling naar tewerkstelling via stagebesprekingen voorzien.

De flexibiliteit via stagebespreking aanpassen.

Via rollenspelen ervaringsgericht werken.

## **3 LEERPLANDOELSTELLINGEN**

Formuleren aan welke behoeften bepaalde producten/diensten moeten voldoen.

Weten welke soort vragen men in bepaalde situaties het beste stelt:

- belangstellende vragen,
- open informatievragen,
- gesloten informatievragen,
- gerichte vragen,
- suggestieve vragen ,
- tegenvragen,

- gewetensvragen,
- controlevragen,
- isolatievragen,
- appreciatievragen.

Weergeven wat de vertegenwoordiger moet voorbereiden voor hij een (mogelijke) klant bezoekt.

Een verkoopgesprek volgens de AIDA-structuur uitvoeren.

Opsommen en omschrijven wat de voor- en nadelen zijn van een telefonische afspraak.

Uitvoeren van een telefonische afspraak met een klant die tegenwerpingen uit.

Weten hoe een vertegenwoordiger het beste een verkoopgesprek start en dit in de praktijk toepassen.

Weten met wie de vertegenwoordiger het beste onderhandelt en dit in de praktijk toepassen.

De voor een verkoop juiste argumenten verzamelen en ze met de juiste intonatie naar voor brengen.

De volgende tegenwerpingen identificeren en zelf kunnen gebruiken:

- onuitgesproken tegenwerpingen,
- uitvluchten,
- vooroordelen,
- nijldige tegenwerpingen,
- tegenwerpingen uit geldingsdrang,
- subjectieve tegenwerpingen,
- objectieve tegenwerpingen,
- algemene koopweerstand,
- "laatste" poging.

Deze tegenwerpingen kunnen behandelen.

Mogelijke prijsbezwaren behandelen of omzeilen.

Een verkoopgesprek in een toonzaal uitvoeren.

Omschrijven welke verschilpunten bestaan tussen ambulante verkoop en verkoop op beurzen.

Omschrijven welke factoren het succes van een beursstand bepalen.

Een verkoopgesprek op een beurs uitvoeren.

Een demonstratie uitvoeren volgens de geziene technieken.

Inzien hoe de vertegenwoordiger t.o.v. de klant moet reageren bij een klacht en dit toepassen in de praktijk.

En eenvoudig klachtenrapport opstellen aan de hand van een opgegeven situatie.

De voor- en nadelen van televerkoop omschrijven.

Een vlot en correct telefoongesprek uitvoeren tussen vertegenwoordiger en klant.

De theoretische kennis naar de praktijk vertalen via het uitwisselen van stage-ervaringen met mede-leerlingen.

Correcte en zakelijke stageverslagen opmaken.

Realistische verkoopgesprekken uitvoeren met allerlei hindernissen (tegenwerpingen, klachten, prijsbezwaren ...) via een rollenspel.

Weten hoe een spreker zich moet gedragen bij een groepspresentatie en dit toepassen in de praktijk.

Weten hoe een professionele presentatie moet opgebouwd worden en dit toepassen in de praktijk.

Het belang van non-verbale communicatie kennen en dit kunnen toepassen in de praktijk.

De mogelijkheden en beperktheden van visuele middelen kennen en dit concreet kunnen toepassen in de praktijk.

## **4            LEERINHOUDEN**

### **4.1            Wat verkoopt u?**

4.1.1        De behoefte van een klant

4.1.2        Definitie van "verkopen"

### **4.2            Is uw produkt verkoopbaar?**

4.2.1        De voorwaarde voor de verkoopbaarheid

4.2.2        Voorwaardelijke behoeften

4.2.3        Primaire behoeften

### **4.3            Vraagstelling**

4.3.1        Soorten vragen

4.3.2        Welke vragen, wanneer?

### **4.4            Vorbereiding van het verkoopgesprek**

4.4.1        Algemene voorbereiding

4.4.2        Specifieke voorbereiding

### **4.5            AIDA en de verkoop**

4.5.1        Aandacht trekken

4.5.2        Interesse opwekken

4.5.3        Drang tot kopen

4.5.4        Afsluiten

- met verkoop

- zonder verkoop

**4.6 Telefonische afspraak**

- 4.6.1 Al of niet een afspraak maken
- 4.6.2 Telefonische afspraak
- 4.6.3 Tegenwerpingen

**4.7 Hoe men toegang krijgt**

- 4.7.1 Moet ik onaangekondigd komen?
- 4.7.2 Wie moet het gesprek beginnen?
- 4.7.3 Waarmee moet ik beginnen?
- 4.7.4 Onderhandelen met de juiste persoon
- 4.7.5 Bezoek bij vroegere 'nee-zeggers'

**4.8 Argumentatie**

- 4.8.1 Betekenis van intonatie
- 4.8.2 Argumentatieanalyse

**4.9 Tegenwerpingen**

- 4.9.1 Soorten tegenwerpingen
- 4.9.2 Wanneer antwoorden?
- 4.9.3 Hoe antwoorden?

**4.10 Prijsbezwaren**

- 4.10.1 De relatieve prijs
- 4.10.2 Hoe reageren?

**4.11 Toonzaalverkoop en beursverkoop**

- 4.11.1 Verkopen in de toonzaal
- 4.11.2 Verkopen op een beurs

**4.12 Demonstraties**

- 4.12.1 Voorbereidingen
- 4.12.2 Eigenlijke demonstratie

**4.13 Klachtenbehandeling**

- 4.13.1 Klachten van klanten
- 4.13.2 Tips bij het behandelen
- 4.13.3 Klachtenrapporten

**4.14 Verkopen via telefoon**

- 4.14.1 Voordelen
- 4.14.2 Nadelen
- 4.14.3 Telefonisch verkoopgesprek

#### **4.15**      **Stagebespreking**

- 4.15.1      Uitwisselen stage-ervaringen
- 4.15.2      Opmaken van stageverslagen

#### **4.16**      **Groepspresentatie**

- 4.16.1      De spreker
- 4.16.2      Opbouw van een professionele presentatie
- 4.16.3      Non-verbale communicatie en visuele middelen

#### **4.17**      **"All-round" verkoopgesprekken**

- 4.17.1      Uitvoeren rollenspelen
- 4.17.1      Evalueren rollenspelen

### **5**            **METHODOLOGISCHE WENKEN**

Belangrijk is dat de leerstof wordt aangeleerd vertrekkend vanuit de taak van een vertegenwoordiger. Hij/zij zal vooral gesprekken voeren met aankopers. De voorbeelden en toepassingen zullen daarom vanuit deze optiek worden gekozen.

Gedurende gans het schooljaar worden de verkoopgesprekken zo realistisch mogelijk gevoerd via rollenspelen. Daarbij mag de leerling (vertegenwoordiger) de beginsituatie aan de medeleerling (verantwoordelijke aankoop) meedelen. Deze rollenspelen worden via een video-camera opgenomen en achteraf steeds klassikaal besproken.

De klachtenbehandeling wordt ingeoeffend via een zo realistisch mogelijk rollenspel waarover de leerlingen achteraf een rapport schrijven.

De theoretische kennis wordt naar de praktijk vertaald zowel via klasgesprekken waarin de leerlingen hun stage-ervaringen uitwisselen, als via stageverslagen die door elke leerling individueel worden opgemaakt.

Het is raadzaam af en toe een vertegenwoordiger uit te nodigen of een bezoek te brengen aan een vakbeurs.

De lessen worden ruim geïllustreerd met voorbeelden uit de praktijk.

## **1**            **BEGINSITUATIE**

De leerlingen hebben in de onderliggende studierichting van de 3de graad reeds een basis van reclame, etaleren en verkoop gekregen.

De leerinhouden van het specialisatiejaar 'Verkoop en vertegenwoordiging BSO' bevatten een verdieping van deze begrippen.

Instapleerlingen moeten daarom zo snel mogelijk via een individueel programma mogelijke achterstanden wegwerken (zie algemene beginsituatie blz. 7).

## **2**            **ALGEMENE DOELSTELLINGEN**

Via dit vak oefenen de leerlingen, op basis van voorbeelden en toepassingen, het gebruik van verschillende middelen om de verkoop te ondersteunen.

Binnen dit vak krijgen zij een idee van wat een marketing-afdeling binnen een bedrijf is. Het is enkel de bedoeling dat de leerlingen de marketing-afdeling leren begrijpen, niet dat zij proberen actief te zijn in deze afdeling.

Binnen dit vak willen we vooral "creativiteit" bijbrengen inzake het voeren van reclame. Daarom wordt er bewust van voorbeelden en toepassingen gesproken in plaats van modellen en oefeningen. Creativiteit en persoonlijkheid is bij elke vorm van communicatie enorm belangrijk.

## **3**            **LEERPLANDOELSTELLINGEN**

Het verschil en het verband tussen een marketing- en verkoopafdeling omschrijven.

Factoren die de verkoop kunnen beïnvloeden benoemen en bespreken.

Het verschil en het verband tussen persoonlijke verkoop en reclame omschrijven.

Een reclamecampagne bespreken en analyseren.

De voornaamste media en hun eigenschappen benoemen.

Het verschil tussen media en middelen formuleren.

De onderdelen van een advertentie en hun doel ervan herkennen en benoemen.

Een eenvoudige advertentie opstellen.

De onderdelen van een folder en hun doel herkennen en benoemen.

Een eenvoudige folder opstellen.

De direct mail campagne beschrijven.

Het verschil tussen een direct-responsadvertentie en een gewone advertentie omschrijven.

De eisen voor een professionele tele-marketing benoemen.

De voorbereiding van een verkoopbrief opstellen.

De verkoopbrief uitwerken.

Formuleren hoe de wet de consument/gebruiker wil beschermen.

De verschillende deskundigen en hun eigenschappen benoemen.

Een duidelijke nota voor een deskundige opstellen.

Formuleren wat we verstaan onder sponsoring en public relations.

De betekenis van sponsoring en public relations formuleren.

De verschillende soorten enquêtes benoemen.

Een vragenlijst opstellen rekening houdend met de opeenvolgende fasen.

Een beperkte enquête in een concrete situatie afnemen.

De resultaten van een beperkte enquête presenteren in een tabel, grafiek of cirkeldiagram.

Een interpretatie van een beperkte enquête neerschrijven.

## **4**            **LEERINHOUDEN**

### **4.1**            **De verkoop en de marketing**

- 4.1.1            Het verkoopproces
- 4.1.2            De drie fasen: herkennen, verkrijgen, vasthouden
- 4.1.3            Het verschil tussen marketing en verkoop
- 4.1.4            Het verband tussen marketing en verkoop
- 4.1.5            De marketing-mix
- 4.1.6            Communicatiedriehoek
- 4.1.7            De behoeftepyramide van Maslow

### **4.2**            **De reclame**

- 4.2.1            De reclame en de persoonlijke verkoop
- 4.2.2            De betekenis van reclame
- 4.2.3            Het reclamedoel
- 4.2.4            De doelgroep
- 4.2.5            De boodschap
- 4.2.6            De wijze van beïnvloeden
- 4.2.7            De resultaten nagaan

### **4.3 De media**

- 4.3.1 Het medium bepaalt de boodschap
- 4.3.2 De voornaamste media en hun eigenschappen
- 4.3.3 Nieuwe media en hun toepassingen

### **4.4 De middelen**

- 4.4.1 De media en de middelen
- 4.4.2 De advertentie
- 4.4.3 De folder
- 4.4.4 De direct marketing
  - direct mail
  - direct responsadvertentie
  - tele-marketing
- 4.4.5 De verkoopbrief
  - voorstudie
  - soorten verkoopbrieven
  - het briefschrijven

### **4.5 De wet in verband met reclame**

- 4.5.1 Specifieke regelingen
- 4.5.2 De buitenreclame
- 4.5.3 De acties met kansspelen
- 4.5.4 De acties met loterijen
- 4.5.5 De openbare orde en goede zeden
- 4.5.6 De geneesmiddelen
- 4.5.7 Het veiligheidsbeleid

### **4.6 Inschakelen van deskundigen**

- 4.6.1 Duidelijke informatie-overbrenging

### **4.7 Imago en faam**

- 4.7.1 De sponsoring
- 4.7.2 Public relations

### **4.8 Beperkte enquête**

- 4.8.1 De planning van een beperkte enquête :
  - voorbereiding
  - vormen van ondervraging
- 4.8.2 Het opstellen van een vragenlijst
  - doel van de vragen
  - inhoud van de vragen
  - vorm van de vragen
  - verschillende stappen van een vragenlijst
- 4.8.3 Het afnemen van een beperkte enquête
- 4.8.4 Het verwerken van de resultaten
- 4.8.5 De interpretatie

## **5**            **METHODOLOGISCHE WENKEN**

Bij elk lesonderwerp wordt er zoveel mogelijk vertrokken vanuit een concreet voorbeeld. De leerlingen worden vooraf geïnformeerd over het te bespreken onderwerp, zodat zij ook eigen voorbeelden kunnen verzamelen.

Bij elk lesonderwerp vertrekken we vanuit een concreet voorbeeld om dit verder te bespreken qua doel, uiterlijk, inhoud, enz. Dit gebeurt onder de vorm van een klasgesprek of groepswork.

Na het behandelen van één onderwerp gaan de leerlingen individueel of in groep een toepassing uitwerken. Bij toepassingen vertrekken we steeds vanuit zeer concrete situaties (lieft vanuit stage-ervaring).

## 9 BIBLIOGRAFIE

### 9.1 TV Bedrijfsbeheer

**CORNELIS, M.**, Dossier Bedrijfsbeheer nr. 154. Bonheiden, Den Arend.

**DE TROYER, W., VAN HAUWERMEIREN, D.**, Toegepaste economie, Bedrijfsbeheer. Deurne, Novum, 1994. (Theoretisch en praktisch gedeelte).

**LANDUYT, R.**, Dossier Bedrijfshuishoudkunde en Bedrijfsbeheer nr. 60. Bonheiden, Den Arend, 1992.

**SNIJERS, H., VERBERCKT, F.**, Economie vandaag, Bedrijfsbeheer. Oostmalle, De Sikkel, 1993.

Administratie en Bedrijfsbeleid. Bibliotheek voor permanente vorming van de middenstand, Brussel, NIHA, 1985.

Succes partner - Praktische ondernemingsgids. België, Rechtswetenschappen, Kluwer, 1994.

Informatiebrochures van verschillende instellingen.

### TIJDSCHRIFTEN

- Magazine voor zelfstandig ondernemen. NCMV.
- Ondernemers - arrondissement Leuven. Kamer Handel en Nijverheid.
- De zelfstandige. NSZ.
- Vizier. De Sikkel.

TV-uitzendingen van NCMV.

### 9.2 TV Toegepaste economie/Verkoop Toegepaste werkorganisatie

**FESSARD**, De tijd van de klant. Roularta Books.

**GEUZINGE, R., ROOIJENDIJK, L.**, Effectief leren verkopen. Baarn, H. Nelissen, 1991

**HEYLEN, H., VAN MOLLE, J.**, Bedrijfscommunicatie - Rapporten. 1992.

**SENTON, D., KIRKBY, P.**, Beter verkopen. Utrecht/Antwerpen, Het Spectrum, 1985.

**WAGE, J.**, Psychologie en technieken van het verkoopgesprek. Alphen aan de Rijn / Brussel, Samson, 1987.

**WAGE, J.**, Werkorganisatie. Alphen aan de Rijn / Brussel, Samson, 1987.

Succes partner - De praktische ondernemingsgids. België, Rechtswetenschappen, Kluwer, 1994.

Handelsvertegenwoordigers en handelsagenten - Statuut. Ced Samsom.

Sociale gids. SBB Fiscaliteit, vzw Leuven.

Zakelijke communicatie. MIM.

Magazine voor zelfstandig ondernemen. NCMV.

### **9.3 TV Toegepaste economie/Verkoop Vaktechnieken**

**DEELEN, M.**, Verkoopactief deelnemen aan beurzen. Deventer/Kluwer Bedrijfswetenschappen, 1991.

**DETROY, E.N.**, De verkoper als prijsonderhandelaar. Alphen aan den Rijn/Brussel, Samson, 1981.

**GOLDMANN, H.M.**, Klanten maken, klanten houden. Alphen aan den Rijn/Deurne, Samson, 1990.

**KUYLENBURG, L.**, De telefoon als verkoopsinstrument. Deventer/Kluwer Bedrijfswetenschappen, 1990.

**NIJSSEN, A.**, Groepsverkoop en presentatietechnieken. Deventer/Kluwer Bedrijfswetenschappen, 1991.

*Vakmagazine: Verkopen.* Deventer/Kluwer Bedrijfswetenschappen.

**WAGE, J.**, Psychologie en technieken van het verkoopgesprek. Alphen aan den Rijn/Brussel, Samson, 1987.

**WAGE, J.**, Verkooptechniek in 121 Gouden Regels. Deventer/Kluwer Bedrijfswetenschappen, 1990.

### **9.4 TV Toegepaste economie/Verkoop Verkoopkunde**

**BOGAARDS, P.**, Reclame maken, zo werkt 't. Sijthoff/Amsterdam, 1988.

**HEITHIS, M.**, Reclame van theorie naar praktijk. Marka, Het Spectrum/Utrecht, 1989.

**PIJFFERS, W.**, Niet goed, geld weg. Lannoo/Tielt, 1989.

**ROOMER, J.**, Betere reclame maken. FED bv/Deventer, 1987.

**VAN MOLLE, J., DOUM, D.**, Zakelijke communicatie. MIM/Deurne, 1994.

### **TIJDSCHRIFTEN**

- Magazine voor zelfstandig ondernemen. NCMV.