

Handreiking taalprofielen Duits in de beroepscontext

Commercie

1. Leeswijzer Handreiking taalprofielen Keuzedelen Duits in de beroepscontext

1.1 Inleiding

Deze handreiking hoort bij de keuzedelen Duits in de beroepscontext en specifiek bij (de) kwalificatiedossier(s) zoals benoemd in hoofdstuk 2.

De handreiking is een hulpmiddel om de algemeen beschreven inhoud van het keuzedeel Duits in de beroepscontext door middel van beroepsspecifieke aanwijzingen een beroepsgerichte invulling te geven. De keuzedelen Duits zijn namelijk omwille van toepasbaarheid generiek uitgewerkt voor alle mbo-opleidingen. Dit doet echter geen recht aan de specifieke invulling van het gebruik van een moderne vreemde taal in een beroepscontext. Zo zijn niet voor alle beroepen alle taalvaardigheden even relevant of zijn soms juist tientallen meer en minder relevante beroepsvoorbeelden aan te wijzen.

In deze handreiking is in samenwerking met vakdocenten en docenten Duits per opleidingscluster van een bepaalde sector gewerkt aan een invulling passend bij het betreffende beroep. Bij de generieke 'can-do-statements' uit het keuzedeel worden representatieve voorbeelden gegeven van beroepshandelingen uit het kwalificatiedossier waarbij taalvaardigheid nodig is. Het zijn praktische voorbeelden van hoe taalvaardigheden in die specifieke beroepscontext kunnen worden ingevuld. Ze laten zien welke mogelijkheden het kwalificatiedossier biedt bij het leren van taal in de beroepscontext. Hiermee willen we docenten ondersteunen bij het nader uitwerken van keuzedelen Duits voor de opleidingsclusters die zij bedienen in de onderwijspraktijk. Het overzicht is niet uitputtend en het staat een ieder vrij om het aan te vullen.

De handreiking bestaat uit de volgende onderdelen:

- Tabel taalprofiel (hoofdstuk 2)
- Algemene vaardigheden Duits: taal- en bedrijfscultuur (hoofdstuk 2)

De handreiking is onderdeel van het 'Servicedocument Keuzedelen Duits in de beroepscontext Duits in het MBO: Deutsch für den Beruf'. Hierin wordt het belang en de positie van (keuzedelen) Duits in het mbo weergegeven. Tevens wordt beschreven op welke wijze Duits in het mbo kan worden aangeboden.

1.2 Leeswijzer tabel taalprofiel

De taalprofielen zijn uitgewerkt in handzame tabellen per kwalificatiedossier (KD):

| | |
|-----------------------|---|
| Naam KD & taal niveau | Over welk dossier en welk taalniveau gaat het? A |
| Context | Waar is de beroepsbeoefenaar werkzaam? B |
| Verantwoording | Hoe talig is het dossier? Welke talen komen voor en wat is het indicatieve niveau hiervan? C |

| Luisteren D | |
|--|--|
| Beschrijving Keuzedeel Duits A2: | Selectie voorbeelden beroepsspecifieke invulling taalvaardigheid |
| 'Can do statements' uit het keuzedeel E | Beroepsspecifiek(e) voorbeeld(en) voor alle profielen (afgeleid uit het basisdeel van het KD) F |
| | Indien van toepassing: Beroepsspecifiek(e) voorbeeld(en) per profiel G |

Nadat is aangegeven op welk kwalificatiedossier het taalprofiel betrekking heeft **A** wordt in de tabel beschreven wat de context **B** is waarin een medewerker werkzaam is en de verantwoording **C** voor de noodzaak van het gebruik van een moderne vreemde taal binnen het beroep. Aangegeven wordt 'hoe talig' het betreffende dossier is. Als er in het verantwoordingsdeel van het KD specifiek Duits en/of een (tweede) m.v.t. zijn benoemd, dan wordt dit en de bijbehorend niveau(s) hier **C** in de tabel aangegeven. Let wel: dit zijn indicatieve niveaus. Onderwijsinstellingen zijn niet verplicht deze taalniveaus op het aangegeven niveau af te toetsen, ze zijn bedoeld als niveau-indicatie bij het invullen van beroepsgerichte handelingen.

Vervolgens worden in de tabel per taalvaardigheid **D** van links naar rechts beschreven:

- de inhoud van het keuzedeel Duits in 'can do statements' **E**. Voor alle duidelijkheid: de beschrijving in deze kolom komen rechtstreeks uit het keuzedeel zelf en zijn dus één op één overgenomen.
- representatieve voorbeelden van beroepsgerichte invulling van de taalvaardigheden **F**.

De kolom met beroepsspecifieke voorbeelden geeft allereerst die voorbeelden weer die voor alle profielen van het betreffende KD gelden (het zgn. basisdeel uit het KD). In een aantal gevallen worden de beroepsspecifieke voorbeelden aangevuld met voorbeelden specifiek geldend voor een of meerdere profielen **G**.

De beroepsspecifieke voorbeelden zijn afgeleid van het dossier. Uiteraard in eerste instantie zoveel als mogelijk gebaseerd op vaardigheden die in het dossier reeds benoemd zijn als 'ook noodzakelijk in een m.v.t.'. Echter, er zijn ook voorbeelden opgenomen van beroepsvaardigheden die in het Nederlands zo vaak voorkomen dat deze ook relevant zijn wanneer je het beroep in een moderne vreemde taal gaat uitoefenen. Vervolgens is de lijst aangevuld met voorbeelden van vakdocenten en docenten Duits uit de praktijk. De genoemde voorbeelden zijn bedoeld als handvat. Het is geen totaaloverzicht van alle denkbare handelingen en het zijn zeker geen aanvullende eisen.

Betrokkenen uitwerking taalprofiel

Aan dit specifieke taalprofiel hebben meegewerkt:

- Mevr. F. Hendriks (KW1-College)
- Dhr. W. v/d Put (Alfa College)
- Mevr. A. Thijs-Sol (Deltion)
- Dhr. J. Verbaarschott (Deltion)
- Mw. J. van Berlo (InAspire)

Nijmegen, najaar 2015

Projectgroep Duits in het mbo

2. Uitwerking Taalprofiel context Commercie

2.1 Taalprofiel Commercie A2

Context De medewerkers zijn werkzaam in zowel het midden- en kleinbedrijf (MKB) als in het grootbedrijf bij een commerciële, zakelijke dienstverlenende of producerende organisatie. Zij werken meestal op de afdeling verkoop/administratie in de binnendienst of buitendienst, in een contactcenter, bij een uitzendorganisatie of bij een groothandel, al dan niet met internationale betrekkingen.

Verantwoording Alle zes de kwalificaties uit het dossier Commercie zijn talige kwalificaties. In het beroep waarvoor opgeleid wordt speelt communicatie een grote rol. De vijf taalvaardigheden komen in het dossier op verschillende niveaus voor, afhankelijk van het profiel. Voor de profielen op niveau 3 is beheersing van ten minste één moderne vreemde taal noodzakelijk. Bij Commercieel medewerker kan gekozen worden uit Engels of Duits, bij het beroep Contactcenter medewerker uit Engels, Duits, Frans of Spaans.

Wat betreft Engels geldt dat voor alle profielen op niveau 4 voor deze taal op onderdelen een hoger beheersingsniveau dan het generieke noodzakelijk is om het beroep goed te kunnen uitvoeren.

Wat betreft de profielen (Junior) accountmanager en Assistent-manager internationale handel is ook beheersing van een tweede moderne vreemde taal noodzakelijk voor het beroep.

In de verantwoordingsinformatie van het KD staat aangegeven:

- Commercieel medewerker: één mvt (keuze uit Engels of Duits), indicatief niveau B1 (luisteren, lezen en gesprekken voeren) en A2 (spreken en schrijven)
- Contactcenter medewerker: één mvt (keuze uit Engels, Duits, Frans of Spaans), indicatief niveau B1 (luisteren, lezen en gesprekken voeren) en A2 (spreken en schrijven)
- Intercedent: Engels, indicatief niveau B1 voor alle taalvaardigheden
- (Junior) accountmanager: twee vreemde talen waarvan de 1e mvt verplicht Engels, indicatief niveau B1 voor alle taalvaardigheden. De tweede mvt is vrije keus, indicatief niveau A2 (luisteren, gesprekken voeren, spreken en schrijven) en B1 voor lezen.
- Assistent-manager internationale handel: twee vreemde talen waarvan de 1e mvt verplicht Engels, indicatief niveau B1 (gesprekken voeren, spreken, schrijven) en B2 (luisteren en lezen). De tweede mvt is vrije keus, indicatief niveau B1 voor alle taalvaardigheden.
- Vestigingsmanager groothandel: Engels, indicatief niveau B1 voor alle taalvaardigheden

| Luisteren | |
|---|---|
| Beschrijving Keuzedeel Duits A2: | Selectie voorbeelden beroepsspecifieke invulling taalvaardigheid |
| <ul style="list-style-type: none"> - kan gesprekken tussen moedertaalsprekers, bijvoorbeeld gesprekken tussen buitenlandse collega's, zakenrelaties, opdrachtgevers, gasten en klanten verstaan - kan het onderwerp in gesprekken om hem heen, wanneer er langzaam en duidelijk gesproken wordt over eenvoudige en vertrouwde onderwerpen en die van direct belang zijn voor hem bepalen - kan zinnen en de meest frequente woorden die betrekking hebben op gebieden die van direct persoonlijk belang zijn (bijvoorbeeld basisinformatie over zichzelf en zijn beroepscontext) begrijpen | <p>Alle profielen (basisdeel)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Luistert goed naar bezoekers of relaties en naar het doel van hun contact - Luistert naar werkgerelateerde berichten (bijvoorbeeld voicemail, instructiefilms, etc.) |
| | <p>Specifiek voor profiel Vestigingsmanager groothandel</p> <p>Luistert naar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - eenvoudige berichten/nieuws/informatie op bijvoorbeeld lokale tv-zenders om zich op de hoogte te stellen van (lokale) activiteiten - toelichtingen op producten/diensten op beurzen |

| Beschrijving Keuzedeel Duits A2: | Selectie voorbeelden beroepsspecifieke invulling taalvaardigheid |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - kan korte, eenvoudige brieven, circulaires, faxen en e-mails over vertrouwde onderwerpen, die hij in zijn werk tegenkomt, begrijpen - kan alledaagse borden en mededelingen, bijvoorbeeld als hij onderweg is voor zijn werk, begrijpen - kan specifieke voorspelbare informatie in eenvoudige, alledaagse (werk)teksten zoals advertenties, menu's en dienstregelingen, lijsten, overzichten en formulieren vinden en begrijpen - kan specifieke informatie in eenvoudig schriftelijk materiaal dat hij tegenkomt zoals brieven, brochures of korte krantenartikelen die gebeurtenissen beschrijven vinden - kan korte, eenvoudige, persoonlijke brieven en goed gestructureerde instructies bij apparatuur die men in het dagelijks leven of werk tegenkomt begrijpen | <p>Alle profielen (basisdeel) Leest:</p> <ul style="list-style-type: none"> - via (traditionele en digitale) nieuws- en marktinformatiebronnen mails/sites/documenten (zoals bedrijfsbrochures, eenvoudige marktinformatie, eenvoudige informatie/gegevens van de eigen organisatie of de concurrentie - berichten/presentaties/informatie over het product (ook behandelingswijzen zoals 'niet in de zon, niet naast product x, etc.) en de dienst - leest binnengekomen klantvragen, -klachten, -verzoeken |
| | <p>Specifiek voor profiel Intercedent Leest:</p> <ul style="list-style-type: none"> - door collega's gemaakte eenvoudige samenvattingen over relevante wet- en regelgeving zoals bedrijfsregels, contractrechten/vormen en internationale regels rondom werkvergunningen - eenvoudige gegevens van de potentiële klant op de website, LinkedIn, Facebook, etc. |
| | <p>Specifiek voor profiel Junior accountmanager - eenvoudige gegevens van de potentiële klant op de website, LinkedIn, Facebook, etc.</p> |
| | <p>Specifiek voor profiel Assistent-manager internationale handel - Leest eenduidige standaardoffertes van leveranciers t.b.v. het aanbestedingstraject. - Leest import- en exportdocumenten (zoals facturen, paklijsten, douanedocumenten, etc.)</p> |
| | <p>Specifiek voor profiel Vestigingsmanager groothandel - Leest informatie over (lokale) activiteiten via plaatselijke kranten/regiobladen</p> |
| | <p>Specifiek voor profiel Contactcenter medewerker - Leest eenvoudige scripts</p> |

Gesprekken voeren

| Beschrijving Keuzedeel Duits A2: | Selectie voorbeelden beroepsspecifieke invulling taalvaardigheid |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - kan sociale contacten tot stand brengen door in alledaagse (werk)situaties op een eenvoudige manier (on)bekenden te groeten, afscheid te nemen, zichzelf of anderen voor te stellen, te bedanken, te reageren op uitnodigingen, suggesties en verontschuldiging indien direct tot hem gericht en langzaam en duidelijk gesproken, en ze zelf doen - kan met medewerking van de gesprekspartner het gesprek op gang houden - kan op eenvoudige wijze voorkeur en mening over vertrouwde alledaagse onderwerpen uitdrukken - kan zeggen wat hij denkt in een formele vergadering als hij rechtstreeks wordt aangesproken, op voorwaarde dat hij, indien nodig, om herhaling kan vragen - kan aangeven dat hij de gesprekspartner volgt en begrijpt, als de gesprekspartner zich daarvoor inspant, wat er gedaan moet worden - kan op correcte, eenvoudige en duidelijke wijze informatie over (werk gerelateerde) reizen vragen en maakt gebruik van het openbaar vervoer - kan op correcte, eenvoudige en duidelijke wijze informatie vragen over (werk gerelateerde) zaken en doet eenvoudige transacties in winkels, postkantoren en banken, bijvoorbeeld voor zijn werk - kan informatie over hoeveelheden, nummers, prijzen, etc. die hij nodig heeft voor zijn werk geven en ontvangen - kan eenvoudige aanwijzingen en (werk)instructies geven en opvolgen - kan binnen eenvoudige en dagelijkse werktaken waarin gevraagd wordt om een eenvoudige en directe uitwisseling van informatie communiceren | <p>Alle profielen (basisdeel)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Voert eenvoudige gesprekken met klanten, leveranciers, chauffeurs, etc. tijdens het verzamelen van klant-, product- en marktinformatie - Beantwoordt standaardvragen in telefonisch/digitale en persoonlijke contacten. - Overlegt met leidinggevende over zijn werkzaamheden - Voert gesprekken met collega's en leidinggevenden om informatie te delen of om advies te vragen - Voert (via diverse communicatie- en klantcontactkanalen): <ul style="list-style-type: none"> • standaard verkoopgesprekken • informatie- en adviesgesprekken met betrekking tot product, dienst en eigen organisatie <p>Specifiek voor profiel Intercedent Niet van toepassing</p> <p>Specifiek voor profiel Junior accountmanager Niet van toepassing</p> <p>Specifiek voor profiel Assistent-manager internationale handel Niet van toepassing</p> <p>Specifiek voor profiel Vestigingsmanager groothandel Niet van toepassing</p> |

Spreken

| Beschrijving Keuzedeel Duits A2: | Selectie voorbeelden beroepsspecifieke invulling taalvaardigheid |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - kan op een eenvoudige manier zijn familie, collega's, opdrachtgevers, klanten, gasten, woonomstandigheden, onderwijservaring, huidige of meest recente baan en producten en diensten vanuit zijn werk beschrijven - kan in eenvoudige bewoording mensen, plaatsen en eigendommen beschrijven - kan een eenvoudig, kort, vooraf ingeoeft praatje over een bekend onderwerp (product of dienst) houden, of een aankondiging of mededeling doen - kan op eenvoudige vragen als hij om herhaling kan vragen, en enige hulp geboden wordt bij het formuleren van het antwoord, reageren | <p>Alle profielen (basisdeel)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Geeft eenvoudige, korte, vooraf ingeoeft presentaties over bedrijf, (nieuwe) producten en diensten - Presenteert zichzelf aan collega's/team <p>Specifiek voor alle profielen niveau 4</p> <ul style="list-style-type: none"> - Demonstreert in een eenvoudige, vooraf ingeoeft presentatie producten of diensten op een beurs <p>Specifiek voor profiel Junior accountmanager niet van toepassing</p> <p>Specifiek voor profiel Vestigingsmanager groothandel niet van toepassing</p> |

Schrijven

| Beschrijving Keuzedeel Duits A2: | Selectie voorbeelden beroepsspecifieke invulling taalvaardigheid |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">- kan een korte, eenvoudige boodschap noteren als om herhaling of herformulering gevraagd wordt- kan korte eenvoudige aantekeningen of boodschappen gerelateerd aan zaken van onmiddellijke noodzaak, bijvoorbeeld werk (e-mail, bestelformulier, offerte, aanvraag, klachtenformulier etc.) schrijven- kan een aantal eenvoudige frases en zinnen over familie, leefomstandigheden, educatieve achtergrond, huidige of meest recente baan schrijven- kan eenvoudig persoonlijke brieven om dankbaarheid of verontschuldiging over te brengen, bijvoorbeeld aan een collega, opdrachtgever, klant of gast schrijven | Alle profielen (basisdeel) <ul style="list-style-type: none">- Schrijft eenvoudige e-mails, notities of standaardoffertes (met behulp van bijvoorbeeld een sjabloon)- Registreert (eenvoudige) gegevens (zoals NAW, beschrijft routes, etc.) |
| | Specifiek voor profiel Junior accountmanager <ul style="list-style-type: none">- verzorgt eenvoudige, korte mails en post aan collega's, leidinggevende en accounts- vult standaardformulieren in om het accountprofiel vast te leggen- noteert afspraken inclusief aanvullende notities van zowel interne als externe werkrelaties |
| | Specifiek voor profiel Intercedent <ul style="list-style-type: none">- communiceert schriftelijk met kandidaten over vacatures (uitnodigingen, afwijzingen, verstrekken standaardinformatie)- vult een standaardformulier voor een arbeidscontract in- verzorgt de verlof- en verzuimadministratie |
| | Specifiek voor profiel Assistent manager internationale groothandel <ul style="list-style-type: none">- vult eenvoudige (standaardformulieren) import- en exportdocumenten in (factuur, paklijst, vereiste certificaten of documentatie zoals transport- en douanedocumenten) |
| | Specifiek voor profiel Vestigingsmanager groothandel niet van toepassing |

2.2 Taalprofiel Commercie B1

Context De medewerkers zijn werkzaam in zowel het midden- en kleinbedrijf (MKB) als in het grootbedrijf bij een commerciële, zakelijke dienstverlenende of producerende organisatie. Zij werken meestal op de afdeling verkoop/administratie in de binnendienst of buitendienst, in een contactcenter, bij een uitzendorganisatie of bij een groothandel, al dan niet met internationale betrekkingen.

Verantwoording Alle zes de kwalificaties uit het dossier Commercie zijn talige kwalificaties. In het beroep waarvoor opgeleid wordt speelt communicatie een grote rol. De vijf taalvaardigheden komen in het dossier op verschillende niveaus voor, afhankelijk van het profiel. Voor de profielen op niveau 3 is beheersing van ten minste één moderne vreemde taal noodzakelijk. Bij Commercieel medewerker kan gekozen worden uit Engels of Duits, bij het beroep Contactcenter medewerker uit Engels, Duits, Frans of Spaans.

Wat betreft Engels geldt dat voor alle profielen op niveau 4 voor deze taal op onderdelen een hoger beheersingsniveau dan het generieke noodzakelijk is om het beroep goed te kunnen uitvoeren.

Wat betreft de profielen (Junior) accountmanager en Assistent-manager internationale handel is ook beheersing van een tweede moderne vreemde taal noodzakelijk voor het beroep.

In de verantwoordingsinformatie van het KD staat aangegeven:

- Commercieel medewerker: één mvt (keuze uit Engels of Duits), indicatief niveau B1 (luisteren, lezen en gesprekken voeren) en A2 (spreken en schrijven)
- Contactcenter medewerker: één mvt (keuze uit Engels, Duits, Frans of Spaans), indicatief niveau B1 (luisteren, lezen en gesprekken voeren) en A2 (spreken en schrijven)
- Intercedent: Engels, indicatief niveau B1 voor alle taalvaardigheden
- (Junior) accountmanager: twee vreemde talen waarvan de 1e mvt verplicht Engels, indicatief niveau B1 voor alle taalvaardigheden. De tweede mvt is vrije keus, indicatief niveau A2 (luisteren, gesprekken voeren, spreken en schrijven) en B1 voor lezen.
- Assistent-manager internationale handel: twee vreemde talen waarvan de 1e mvt verplicht Engels, indicatief niveau B1 (gesprekken voeren, spreken, schrijven) en B2 (luisteren en lezen). De tweede mvt is vrije keus, indicatief niveau B1 voor alle taalvaardigheden.
- Vestigingsmanager groothandel: Engels, indicatief niveau B1 voor alle taalvaardigheden

| Luisteren | |
|--|---|
| Beschrijving Keuzedeel Duits B1: | Selectie voorbeelden beroepsspecifieke invulling taalvaardigheid |
| <ul style="list-style-type: none"> - kan in het algemeen de hoofdpunten van een uitgebreide discussie over zijn eigen vakgebied om hem heen, wanneer er duidelijk gearticuleerd wordt in de standaardtaal volgen - kan ongecompliceerde korte praatjes over vertrouwde onderwerpen uit zijn eigen vak- of interessegebied in grote lijnen, wanneer er duidelijk gearticuleerde standaardtaal gesproken wordt, volgen - kan zowel eenvoudige als meer complexe technische informatie, zoals gebruiksaanwijzingen voor apparaten, die hij nodig heeft in zijn vakgebied begrijpen - kan gedetailleerde aanwijzingen met betrekking tot zijn werkzaamheden opvolgen - kan hoofdpunten van radionieuwsberichten en eenvoudig geluidsmateriaal over vertrouwde onderwerpen in zijn vakgebied, indien langzaam en duidelijk gepresenteerd, begrijpen - kan de betekenis van onbekende woorden en zinnen en over onderwerpen die gerelateerd zijn aan zijn vakgebied en interesses aan de hand van de context herleiden | <p>Alle profielen (basisdeel)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Luistert naar bezoekers of relaties en naar het doel van hun contact - Luistert naar gesprekspartners en toont belangstelling voor hun opvattingen - Luistert naar werkgerelateerde berichten (bijvoorbeeld voicemail, instructiefilms, etc.) <p>Specifiek voor profiel Vestigingsmanager groothandel</p> <ul style="list-style-type: none"> - Luistert naar (lokale) berichten/nieuws/informatie om zich op de hoogte te stellen van (lokale) activiteiten en filtert hier de hoofdpunten uit - Toelichtingen op producten/diensten op beurzen |

| | |
|--|--|
| <p>Beschrijving Keuzedeel Duits B1:</p> | <p>Selectie voorbeelden beroepsspecifieke invulling taalvaardigheid</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> - kan de beschrijving van gebeurtenissen, gevoelens en wensen in persoonlijke en zakelijke brieven begrijpen - kan de feitelijke informatie in eenvoudige zakelijke brieven goed genoeg begrijpen om adequaat te kunnen reageren - kan in alledaags materiaal, zoals brieven, brochures en korte officiële documenten relevante informatie vinden en begrijpen - kan significante punten herkennen in eenvoudige (kranten) artikelen over bekende onderwerpen - kan duidelijk geschreven, ondubbelzinnige instructies bij een apparaat begrijpen - kan de betekenis van onbekende woorden in vertrouwde of werk gerelateerde teksten binnen de context afleiden | <p>Alle profielen (basisdeel)</p> <ul style="list-style-type: none"> - via (traditionele en digitale) nieuws- en marktinformatiebronnen mails/sites/documenten (zoals bedrijfsbrochures, eenvoudige marktinformatie, eenvoudige informatie/gegevens van de eigen organisatie, de concurrentie en de ontwikkelingen in de branche en regio) - berichten/presentaties/informatie over het product (ook behandelingswijzen zoals 'niet in de zon, niet naast product x, etc.) en de dienst - Leest binnengekomen klantvragen, -klachten, -verzoeken |
| | <p>Specifiek voor profiel Intercedent Leest:</p> <ul style="list-style-type: none"> - door collega's gemaakte samenvattingen over relevante wet- en regelgeving zoals bedrijfsregels, contractrechten/vormen en internationale regels rondom werkvergunningen - gegevens van de potentiële klant op de website, LinkedIn, Facebook, etc. |
| | <p>Specifiek voor profiel Junior Accountmanager</p> <ul style="list-style-type: none"> - Leest gegevens van de potentiële klant op de website, LinkedIn, Facebook, etc. |
| | <p>Specifiek voor profiel Assistent-manager internationale handel</p> <ul style="list-style-type: none"> - Leest import- en exportdocumenten (zoals facturen, paklijsten, douanedocumenten, etc.) - Leest informatie over potentiële tussenpersonen |
| | <p>Specifiek voor profiel Vestigingsmanager groothandel</p> <ul style="list-style-type: none"> - Leest informatie over (lokale) activiteiten via diverse kanalen |
| | <p>Specifiek voor profiel Contactcenter medewerker</p> <ul style="list-style-type: none"> - Leest (redelijk uitgebreide) scripts |

Gesprekken voeren

| Beschrijving Keuzedeel Duits B1: | Selectie voorbeelden beroepsspecifieke invulling taalvaardigheid |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">- kan in sociale (werk)contacten gevoelens over alledaagse zaken of vakgebonden onderwerpen uitdrukken en hierop reageren- kan zijn persoonlijke mening en standpunt duidelijk overbrengen en ernaar vragen in gesprekken over onderwerpen die binnen het eigen interesse- en/of werkgebied liggen- kan commentaar op standpunten van anderen geven- kan duidelijk en verstaanbaar spreken- kan aan routinematige formele discussies in standaardtaal over vertrouwde (werk gerelateerde) onderwerpen (feitelijke informatie, instructies, praktische problemen) deelnemen- kan de belangrijkste standaardtransacties die zich voor doen bij het reizen, het regelen van vervoer of onderdak en bij contacten met autoriteiten tijdens een (werk)bezoek aan het buitenland afhandelen- kan bij het bespreken van hoe verder te gaan met een klus of mogelijke oplossingen voor iets, duidelijk zeggen wat hij ervan vindt en waarom- kan minder routinematige situaties in winkels, postkantoren, banken of bij leveranciers, bijvoorbeeld bij het terugbrengen van een aankoop of bij klachten over producten en/of diensten afhandelen- kan eenvoudige feitelijke informatie achterhalen en doorgeven- kan om gedetailleerde aanwijzingen en informatie vragen en opvolgen- kan in beperkte mate initiatieven in een vraaggesprek nemen, bijvoorbeeld over een nieuw onderwerp beginnen- kan eenvoudige face-to-face gesprekken over bekende onderwerpen waarvoor persoonlijke interesse bestaat voeren- kan herhalen wat iemand heeft gezegd om te bevestigen dat men elkaar begrepen heeft | <p>Alle profielen (basisdeel)</p> <ul style="list-style-type: none">- Voert gesprekken met klanten, leveranciers, etc. tijdens het verzamelen van klant-, product- en marktinformatie- Beantwoordt (standaard)vragen in telefonisch/digitale en persoonlijke contacten.- Overlegt met leidinggevende over zijn werkzaamheden- Reageert in een werkoverleg adequaat en onderbouwd op standpunten van anderen- Voert gesprekken met collega's en leidinggevend en om informatie te delen of om advies te vragen- Voert (via diverse communicatie- en klantcontactkanalen):<ul style="list-style-type: none">• verkoopgesprekken• informatie- en adviesgesprekken met betrekking tot eenvoudige onderwerpen• promotiegesprekken• eenvoudige klachtgesprekken (zoals foute levering, kapot product, etc.)- Overlegt in- en extern m.b.t. standaard administratieve en financiële handelingen. |
| | <p>Specifiek voor profiel Intercedent</p> <ul style="list-style-type: none">- Wisselt met collega's en leidinggevend en informatie uit over vacatures en kandidaten- Voert korte gesprekken met kandidaten en flexkrachten over algemene informatie m.b.t. de vacature, de organisatie, sluitingstermijnen, etc. |
| | <p>Specifiek voor profiel Junior accountmanager</p> <ul style="list-style-type: none">- Overlegt met het accountteam/collega's/leidinggevend en bij het voorbereiden van het werkzaamheden, vraagt input, legt ideeën voor, maakt werkafspraken, evaluatiemomenten.- Voert korte, informatieve gesprekken met de accounts waarin standaard informatie wordt verstrekt/verzameld en de klantwensen duidelijk zijn |
| | <p>Specifiek voor profiel Assistent-manager internationale handel</p> <ul style="list-style-type: none">- Overlegt met het accountteam/collega's/leidinggevend en bij het voorbereiden van het verkooptraject, vraagt input, legt ideeën voor- Spreekt met de leidinggevende, klant, leverancier, collega's/dienstverleners en/of andere betrokkenen over de voortgang van de order- Voert gesprek met de klant ter controle of het kwaliteitsniveau van de uitvoeren van de order naar wens is geweest, of het product/dienst naar behoren functioneert |
| | <p>Specifiek voor profiel Vestigingsmanager groothandel</p> <ul style="list-style-type: none">- Overlegt met het accountteam/collega's/leidinggevend en bij het voorbereiden van het verkooptraject, vraagt input, legt ideeën voor.- Beantwoordt vragen van collega's met betrekking tot het verkooptraject- Voert werkgerelateerde gesprekken met collega's, medewerkers, leidinggevende, regiomanagers en/of collega-vestigingsmanagers (bijvoorbeeld over planning en taakverdeling, te verrichten taken, prioriteiten, productiviteits- en kwaliteitsnormen, te behalen resultaten) |

| | |
|--|---|
| Beschrijving Keuzedeel Duits B1: | Selectie voorbeelden beroepsspecifieke invulling taalvaardigheid |
| <ul style="list-style-type: none"> - kan eenvoudige beschrijvingen over allerlei vertrouwde onderwerpen binnen zijn interesse gebied geven - kan gedetailleerd verslag doen van (werk)ervaringen, en kan daarbij gevoelens en reacties beschrijven - kan echte of verzonden gebeurtenissen beschrijven, bijvoorbeeld vanuit zijn werk - kan verhalen en over zijn dromen, verwachtingen en ambities vertellen - kan plannen uitleggen en toelichten - kan een eenvoudige, voorbereide presentatie geven over een onderwerp binnen zijn werkveld en de producten/ diensten van zijn bedrijf, die ondanks afwijkend accent en intonatie over het algemeen duidelijk genoeg is om zonder moeilijkheden te volgen en waarin de hoofdpunten redelijk gedetailleerd geformuleerd zijn - kan hierop volgende vragen beantwoorden - kan eventueel wel om herhaling vragen als het spreektempo hoog lag | Alle profielen (basisdeel) <ul style="list-style-type: none"> - Geeft eenvoudige, voorbereide presentaties over bedrijf, (nieuwe) producten en diensten (via diverse communicatie- en klantcontactkanalen). - Presenteert zichzelf aan team/klant/account - Stemt het taalgebruik af op (het niveau van) de doelgroep en presenteert de informatie (over bijvoorbeeld het bedrijf op producten en diensten) op een manier die de belangstelling trekt |
| | Specifiek voor alle profielen niveau 4 <ul style="list-style-type: none"> - Presenteert zijn (verbeter)voorstellen met betrekking tot verkoopactiviteiten, marktwerking en verkoopbevordering aan collega's en leidinggevenden in een eenvoudige, voorbereide presentatie. - Demonstreert producten of diensten op een (internationale) beurs |
| | Specifiek voor profiel Junior accountmanager <ul style="list-style-type: none"> - Presenteert zichzelf binnen een netwerk, (internationale) beurzen en seminars (om zo de contacten met de accounts of andere zakelijke contacten te onderhouden of uit te bouwen) |
| | Specifiek voor profiel Vestigingsmanager groothandel <ul style="list-style-type: none"> - Presenteert (op lokaal niveau) zichzelf en de onderneming passend bij het imago van de onderneming - Informeert en instrueert medewerker(s) op de werkvloer over werkgerelateerde eenduidige zaken |

Schrijven

| Beschrijving Keuzedeel Duits B1: | Selectie voorbeelden beroepsspecifieke invulling taalvaardigheid |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">- kan vrij gedetailleerde (persoonlijke) brieven schrijven over (werk)ervaringen, gevoelens en gebeurtenissen- kan een korte, eenvoudige zakelijke brief en/of e-mail schrijven- kan notities/berichten schrijven waarin eenvoudige informatie van onmiddellijke relevantie voor vrienden, mensen van diensten, docenten en anderen die in zijn dagelijks leven een rol spelen overgebracht wordt, waarbij de belangrijke punten begrijpelijk overkomen- kan heel korte rapporten volgens een vastgestelde standaard waarin routinematige, feitelijke informatie doorgegeven wordt en redenen voor het ondernemen van bepaalde acties aangegeven worden schrijven- kan eenvoudige, gedetailleerde beschrijvingen over een aantal bekende onderwerpen binnen het eigen interesse- of werkgebied maken- kan verslag van (werk)ervaringen doen en kan daarbij gevoelens en reacties beschrijven in eenvoudige lopende tekst- kan een gebeurtenis tijdens het werk, een recent (werk) uitstapje beschrijven – waar gebeurd of verzonnen | Alle profielen (basisdeel) <ul style="list-style-type: none">- Stelt diverse informatie op (denk o.a. aan klant- product- en marktinformatie) en rapporteert hierover schriftelijk (kort en volgens standaardformat) aan leidinggevende- Stelt op bepaalde doelgroepgerichte korte teksten op. Denk aan verkoopinformatie, verbetervoorstellen richting collega's/leidinggevenden met betrekking tot bijvoorbeeld verkoopbevordering- Voert gegevens in in het relatiebeheersysteem (registreert en/of rapporteert gegevens uit klantcontacten, legt afspraken met de klant correct vast,...)- Schrijft een prijsaanbod/offerte volgens vastgesteld format |
| | Specifiek voor profiel Junior accountmanager <ul style="list-style-type: none">- Verzorgt mails en post aan collega's, leidinggevende en accounts.- Vult een volledig accountprofiel in, inclusief doelstellingen en argumentatie.- Schrijft concept (onderdelen van) accountplannen middels vastgesteld format (welke werkwijze gaat hij inzetten, welke stappen gaat hij ondernemen om de account te binden/ omzet te verhogen, wat is het resultaat, vastleggen gemaakte afspraken)- Noteert afspraken inclusief aanvullende notities van zowel interne als externe werkrelaties |
| | Specifiek voor profiel Intercedent <ul style="list-style-type: none">- schrijft concept vacatureteksten a.d.h.v. aangedragen informatie- communiceert schriftelijk met kandidaten over vacatures (uitnodigingen, afwijzingen, verstrekken informatie)- formuleert korte notities over voor te dragen kandidaten aan de opdrachtgever- vult een standaardformulier voor een arbeidscontract in- verstrekt standaardinformatie aan flexkrachten (zoals bijvoorbeeld over arbeidsvoorwaarden, opleidingsmogelijkheden, standaardantwoorden/info over salarissen, opleiding of declaratie) en opdrachtgevers (over bijvoorbeeld info met betrekking tot flexwerk, de uitzendkracht zelf, het verdere verloop van de inlening)- verzorgt de verlof- en verzuimadministratie |
| | Specifiek voor profiel Assistent-manager internationale groothandel <ul style="list-style-type: none">- kan standaard offerteverzoeken opstellen- stelt standaard import- en exportdocumenten op (factuur, paklijst, vereiste certificaten of documentatie zoals transport- en douanedocumenten)- stelt informatie over potentiële tussenpersonen samen |
| | Specifiek voor profiel vestigingsmanager groothandel <ul style="list-style-type: none">- schrijft onderdelen van plannen (zoals SWOT-analyse) |

2.3 Taal- en bedrijfscultuur

| Taal- en bedrijfscultuur | |
|--|---|
| Beschrijving Keuzedeel Duits A2 en B1: | Selectie voorbeelden beroepsspecifieke invulling taalvaardigheid |
| <ul style="list-style-type: none">- Past omgangsvormen die in Duitsland en in Duitse bedrijven gebruikelijk zijn toe- Past waar relevant, kennis van afwijkende normen/voorschriften in het buurland, bijvoorbeeld op het gebied van kwaliteit, arbeidsomstandigheden, milieu en veiligheid, toe die gebruikt worden in de beroepscontext- Kent valkuilen van interculturele communicatie en kan daarop anticiperen- Kan middels communicatieve vaardigheden in een Duits-Nederlands contact cultuurverschillen overbruggen- Is zich bewust van interculturele vooroordelen en daadwerkelijke cultuurverschillen en struikelblokken- Past omgangsvormen die in Duitsland en in Duitse bedrijven gebruikelijk zijn toe | Alle profielen (basisdeel) Zie apart deel 'beschrijving beroepscultuur' |
| | |