
Marketing & Communicatie

MBO Verkorte opleiding Marketing & Communication Specialist

Kennismakingsopdracht



Kijk voor actuele startmomenten op
www.capabel.nl/opleidingen

 **Capabel Onderwijs** • Kort & krachtig

Kennismakingsopdracht Marketing & Communication Specialist

Introductie

Als Marketing en Communication Specialist weet jij alles van marketing, communicatie, public relations en voorlichting. Je werkt bijvoorbeeld op de afdeling marketing en communicatie van een bedrijf, bij een adviesbureau of in de mediaproductie. Tijdens je opleiding leer je wat je met marketing en communicatie kunt doen binnen en voor een bedrijf. Je leert over (online en offline) marketing, communicatie, public relations en voorlichting. Ook doe je marktonderzoek en maak je marketing- en communicatieplannen.

Wat ga ik doen?

- Maak opdracht 1: 'Omgaan met klanten' en lees casus 1 en 2.
- Vul je antwoorden in op het invulblad.
- Maak opdracht 2: 'Write your story' en lees bijlage 1.
- Vul je antwoorden in op het invulblad.
- Controleer je antwoorden met het antwoordblad en lees de afsluiting.

Opdracht 1: Omgaan met klanten

De opleiding Marketing & Communication Specialist is onderdeel van het kwalificatiedossier Business Services samen met de opleidingen:

- Allround Assistent Business Services
- Business Administration & Control Specialist
- Office & Management Support Specialist
- Legal, Insurance & HR Services Specialist

Deze opleidingen hebben dezelfde basis en de studenten volgen bij Capabel Onderwijs dezelfde basisblokken.

In al deze beroepen heb je veel contact met mensen. Je bent het aanspreekpunt voor bezoekers of klanten. In deze opdracht kijken we naar de houding van twee medewerkers tegenover een klant. Welk beeld geven de medewerkers van het bedrijf en wat doet dat met de klant?

Lees eerst casus 1 en casus 2. Beantwoord daarna de vragen:

- Welke verschillen zie je tussen casus 1 en casus 2?
- Wat doet de medewerker in casus 2 zodat Desirée zich welkom voelt?
- Wat voor effect heeft dit op de houding van Desirée?

Vul je antwoorden in op het invulblad.

Opdracht 2: Write your story

Een marketing en communication specialist vertelt het verhaal van organisaties en producten. Denk aan het schrijven van e-mails, voorlichtingsmateriaal, sociale media-berichten en artikelen op de website. Hoe creatiever een bericht, hoe groter de kans is dat je hiermee de aandacht van een (mogelijke) klant trekt. In deze opdracht oefen je met creatief schrijven.

Kies eerst één van de afbeeldingen uit bijlage 1. Geef daarna kort antwoord op de vragen op invulblad 2.

Gebruik je antwoorden om een kort verhaal te schrijven over de foto. Let op de volgende punten:

- Schrijf over 1 onderwerp of product.
- Gebruik 1 of 2 personages in je verhaal.
- Gebruik een inleiding, kern en een slot.
- Maak het verhaal zo creatief mogelijk.
- Controleer je spelling.

Schrijf je verhaal op invulblad 2.

Casus 1

Désiree heeft hard gefietst en komt precies op tijd het assurantiekantoor binnen. Er is geen receptie, maar er zijn twee medewerkers aan het werk. De medewerkers zijn druk met elkaar in gesprek. Een van de medewerkers kijkt even op als Desirée binnenkomt en praat dan weer verder met zijn collega. Desirée wacht tot de medewerker uitgepraat is en zegt dan: 'Sorry, maar ik heb een afspraak met de directeur.' De medewerker haalt zijn schouder op en zegt: 'Oh, die is altijd te laat. Hij komt zo wel.' Dan richt hij zich weer tot zijn collega. Desirée kijkt om zich heen. Ze heeft het warm en doet haar jas uit. Desirée loopt heen en weer en kijkt ondertussen steeds op haar telefoon om te zien hoe laat het is. Ze houdt haar jas vast.

Net als Désiree op haar telefoon kijkt, komt de directeur binnen. Hij zegt: 'Excuus. Ik wist niet dat u er al was.' Geïrriteerd geeft Desirée de directeur een hand. 'Ik hoop dat we snel kunnen beginnen,' zegt ze, 'ik heb over drie kwartier mijn volgende afspraak.'

Casus 2¹

Désiree heeft hard gefietst en komt precies op tijd het assurantiekantoor binnen. Er is geen receptie, maar er zijn twee medewerkers aan het werk. Een medewerker begroet haar. 'Nou,' zegt Désiree, 'ik heb zo hard gefietst dat ik precies op tijd ben. Ik heb een afspraak met de directeur.' De medewerker antwoordt: 'Ach, die is nog niet binnen. Hij komt zo. Neemt u maar plaats. Dan kunt u even lekkeritrusten.' Dat vindt Désirée geen probleem, want ze is moe. De medewerker vraagt: 'Wilt u een kopje koffie of thee? Of een glas water?' Désirée vraagt om een glas water. Ze heeft het warm en doet haar jas uit. De medewerker ziet dat en zegt: 'Daar in hoek staat een kapstok. Daar kunt u uw jas ophangen. Ik kom u zo wat water brengen.' Desirée gaat zitten en de medewerker brengt haar een glas water.

Na vijf minuten vertelt de medewerker dat de directeur er aankomt.

¹ Boom beroepsonderwijs Vaardigheden en Tools Business Services deel A Hoofdstuk 2, paragraaf 2

Net als Désiree op haar telefoon kijkt, komt de directeur binnen. 'Excuus, excuus, ik kreeg een berichtje dat u er al zat, maar toen werd ik net gebeld.' Iets te laat, maar zonder irritaties begint het gesprek tussen Désiree en de directeur. Désiree start het gesprek met: 'Wat een aardige medewerker heeft u. Het was helemaal niet erg om even te wachten.'

Invulblad opdracht 1

Vraag	Antwoord
Welke verschillen zie je tussen casus 1 en casus 2?	
Wat doet de medewerker in casus 2 zodat Desirée zich welkom voelt?	
Wat voor effect heeft dit op de houding van Desirée?	

Invulblad opdracht 2

Vraag	Antwoord
1. Welke foto heb je gekozen?	
2. Wat gebeurt er voordat de foto is genomen?	
3. Wat gebeurt er nadat de foto is genomen?	

4. Op welk moment in het verhaal is de foto genomen? In het begin, het midden of het einde?	
5. Hoe eindigt het verhaal?	
6. Gaat dit verhaal over een bedrijf, product of dienst?	
Verhaal:	

Afsluiting

Ben je klaar met de opdracht? Denk dan na over de volgende vragen:

- Welke nieuwe dingen heb je geleerd over de opleiding?
- Wat spreekt je vooral aan in de opleiding?
- Wat wil je nog vragen aan de voorlichters?

 We kunnen je wel vertellen hoe de lessen van Capabel eruitzien, maar als je werkelijk wilt ervaren hoe het is om bij ons te studeren, nodigen we je uit voor een vrijblijvende meelooples. Je volgt dan een echte les in een klas met studenten, die jou graag vertellen waarom ze voor Capabel hebben gekozen.

Lijkt je dat wat? Geef je dan op voor een meelooples door je naam op de lijst te zetten, of door ons te bellen (088-2701270) of te mailen (info@capabel.nl).



Bijlage 1: Write your story



Antwoordblad opdracht 1

Meerdere antwoorden zijn goed. Hier staat een voorbeeld van een antwoord:

Vraag	Antwoord
Welke verschillen zie je tussen casus 1 en casus 2?	<ul style="list-style-type: none"> In casus 1 helpt de medewerker Desirée niet. Desirée heeft hard gefietst om op tijd te zijn voor het gesprek, maar moet toch wachten op haar gesprek. De medewerker gaat gewoon verder met waar hij mee bezig is en reageert alleen als Desirée iets vraagt. De medewerker is niet gastvrij en biedt Desirée geen drinken aan. Ook vertelt hij niet waar ze kan wachten en waar ze haar jas op kan hangen. Desirée is geïrriteerd. In casus 2 staat de medewerker direct voor Desirée klaar. Hij begroet haar en ziet dat ze hard heeft gefietst. Daarom biedt hij iets te drinken aan en vertelt hij waar ze kan wachten. Ook vertelt hij waar ze haar jas kan ophangen.
Wat doet de medewerker in casus 2 zodat Desirée zich welkom voelt?	<ul style="list-style-type: none"> Hij groet haar en biedt koffie/thee/water aan. Hij vertelt waar ze haar jas kan ophangen en waar ze kan zitten. Desirée kan ontspannen terwijl ze wacht. Ook vertelt de medewerker dat de directeur er zo aankomt. De directeur heeft een berichtje gehad en wist dat Desirée zat te wachten.
Wat voor effect heeft dit op de houding van Desirée?	<ul style="list-style-type: none"> Desirée gaat zonder irritaties het gesprek in. Ze vond het niet erg om even te wachten.

Antwoordblad opdracht 2

Meerdere antwoorden zijn goed. Hier staat een voorbeeld van een antwoord:

Vraag	Antwoord
1. Welke foto heb je gekozen?	Foto 2: de vrouw die in de koelkast kijkt.
2. Wat gebeurt er voordat de foto is genomen?	De vrouw heeft honger. Ze wil iets lekkers eten, maar ook iets gezonds. Ze doet de koelkast open.
3. Wat gebeurt er nadat de foto is genomen?	De vrouw denkt even na en krijgt een idee. Ze pakt een paar groentes en een paar gebakjes.
4. Op welk moment in het verhaal is de foto genomen? In het begin, het midden of het einde?	In het midden van het verhaal.
5. Hoe eindigt het verhaal?	De vrouw zit de groentes en gebakjes te eten.
6. Kun je dit verhaal gebruiken voor een product of dienst?	Ja, dit kan een verhaal zijn voor een besteldienst zijn zoals Thuisbezorgd, bijvoorbeeld als bericht op sociale media.

Verhaal:

Dounia komt thuis van haar werk en heeft honger. Ze wil het liefst iets lekker eten, maar ook iets gezonds. Ze doet haar koelkast open, maar schrikt van wat ze ziet. In de koelkast liggen alleen groentes en gebakjes. Dounia voelt zich moedeloos. Ze wilde eigenlijk iets lekkers eten, wat ook gezond is.

Dan krijgt ze een idee! Ze pakt de broccoli en de slagroomtaart uit de koelkast. Ze snijdt en kookt de broccoli. Daarna doet ze de taart in een schaal en blijft roeren tot het een soort dipsaus is geworden. Nu heeft ze iets wat lekker is en iets wat gezond is! Dounia heeft een brede glimlach op haar gezicht.

Ze pakt een stukje broccoli en dipt het in de slagroomtaart. Meteen trekt ze een vies gezicht. Dit is helemaal niet lekker! Ze zucht en zet het bord weg. Teleurgesteld pakt Dounia haar telefoon en bestelt eten via een bezorgdienst. Niet veel later wordt het bezorgd. Nu kan ze toch lekker en gezond eten!