

Communicatieve situaties

	Algemeen	dagelijks	minstens 1 x / week	minstens 1 x / maand	minstens 1 x / 6 maanden
1.	Telefoon opnemen, doorverbinden, telefoongesprek beëindigen				
	1 2 3 4 5 6 7				
2.	E-mail en/of brief (aanspreking, inleiding, verwijzen naar bijlagen, slotformules,...)				
	1 2 3 4 5 6 7				

	Handelstransactie (leverancier-klant, leverancier producten/diensten-leverancier transport, onderaanneming/uitbesteding...)	dagelijks	minstens 1 x / week	minstens 1 x / maand	minstens 1 x / 6 maanden
3.	Telefonisch contact opnemen om informatie te verkrijgen (bv. ivm producten)				
	1 2 3 4 5 6 7				
4.	Schriftelijk informatie vragen (bv. ivm producten)				
	1 2 3 4 5 6 7				
5.	Telefonisch informatie geven (bv. ivm producten)				
	1 2 3 4 5 6 7				
6.	Schriftelijk informatie geven (bv. ivm producten)				
	1 2 3 4 5 6 7				
7.	Telefonisch algemene verkoopvoorwaarden en prijzen meedelen				
	1 2 3 4 5 6 7				
8.	Schriftelijk algemene verkoopvoorwaarden en prijzen meedelen				
	1 2 3 4 5 6 7				
9.	Telefonisch een offerteaanvraag doen				
	1 2 3 4 5 6 7				
10.	Schriftelijk een offerteaanvraag doen				
	1 2 3 4 5 6 7				
11.	Telefonisch onderhandelen over een offerte				
	1 2 3 4 5 6 7				
12.	Face-to-face onderhandelen over een offerte				
	1 2 3 4 5 6 7				
13.	Telefonisch een bestelling plaatsen				
	1 2 3 4 5 6 7				
14.	Schriftelijk een bestelling plaatsen/bevestigen (als klant)				
	1 2 3 4 5 6 7				
15.	Schriftelijk een bestelling bevestigen/ontvangst melden van de bestelling (als leverancier)				
	1 2 3 4 5 6 7				
16.	Telefonisch een klacht indienen ivm de levering/dienst (vb. levering laattijdig, niet-conform de bestelling, achteraf vastgesteld defect of verborgen gebrek, facturatie,...)				
	1 2 3 4 5 6 7				
17.	Schriftelijk een klacht indienen/bevestigen ivm de levering/dienst (vb. levering laattijdig, niet-conform de				

	bestelling, achteraf vastgesteld defect of verborgen gebrek, facturatie,...)				
	1 2 3 4 5 6 7				
18.	Telefonisch een klacht ivm de levering/dienst beantwoorden				
	1 2 3 4 5 6 7				
19.	Schriftelijk een klacht ivm de levering/dienst beantwoorden				
	1 2 3 4 5 6 7				

	Communicatieve situaties in de marge van de eigenlijke besprekingen (onderhandeling, vergadering...) (1= zeer makkelijk; 7= zeer moeilijk)	dagelijks	minstens 1 x / week	minstens 1 x / maand	minstens 1 x / 6 maanden
20.	Telefonisch een afspraak vastleggen, wijzigen, annuleren				
	1 2 3 4 5 6 7				
21.	Telefonisch de weg naar het bedrijf uitleggen				
	1 2 3 4 5 6 7				
22.	U melden aan de ontvangstbalie van een bedrijf (op tijd, te laat, met of zonder afspraak)				
	1 2 3 4 5 6 7				
23.	Een nieuwe/potentiële zakenrelatie ontmoeten in uw/zijn bedrijf: kennismaking + eerste 10-minutengesprek				
	1 2 3 4 5 6 7				
24.	Uw bedrijf en/of producten/diensten voorstellen (tijdens een netwerkevent, een bedrijfsbezoek, handelsbeurs, handelsmissie...)				
	1 2 3 4 5 6 7				
25.	Op een handelsbeurs: eerste contact leggen met potentiële klant				
	1 2 3 4 5 6 7				
26.	Niet-commerciële gesprekken voeren tijdens een zakenlunch				
	1 2 3 4 5 6 7				
27.	Afsluiten van een bespreking en verdere afspraken maken				
	1 2 3 4 5 6 7				
28.	Small talk (niet belangrijke, korte gesprekken ('babbels') voor en na de eigenlijke bespreking/vergadering/onderhandeling)				
	1 2 3 4 5 6 7				

	Vergaderingen	dagelijks	minstens 1 x / week	minstens 1 x / maand	minstens 1 x / 6 maanden
29.	Een vergadering leiden rond een samenwerking (gezamenlijke productie/aanbieden diensten, oprichten joint venture...)				
	1 2 3 4 5 6 7				
30.	Deelnemen aan een vergadering rond een samenwerking (gezamenlijke productie/aanbieden diensten, oprichten joint venture...)				
	1 2 3 4 5 6 7				
31.	Op een handelsbeurs: besprekingen met andere exposanten				
	1 2 3 4 5 6 7				