

Oefening 3

U gaat luisteren naar een gesprek tussen Yona en Arita. Yona is zelfstandig modeontwerpster. Arita komt als stagiair werken in haar atelier. Zij gaan kleding maken voor de zomercollectie. Yona vertelt wat voor werk Arita moet gaan doen en leidt haar rond in het kleine bedrijf. Yona stelt zich eerst even aan u voor. Hierbij is nog geen opgave.

Yona: Goedemorgen, ik ben Yona en ik heb een eigen modeontwerpstudio. Ik ben blij dat je ons kleine team komt versterken. Er is veel te doen. Je ziet, we werken met z'n drieën in één ruimte en in elke hoek gebeurt wat anders. Ik zal je zo direct alle werkhoeven laten zien en je vertellen waar jouw werkplek is. Als je vragen hebt of iets is onduidelijk, dan moet je het vooral zeggen.

Dan gaat het fragment nu verder. Lees opgave 1 goed door.

Yona: Nou, eh, iedere dag is anders. Soms help je me met het ontwerpen van nieuwe kleding op de computer en dan weer met een patroon knippen en dan weer met het in elkaar naaien van de kleding. Kijk, hier is de computerhoek. De computer is echt een belangrijk instrument, om twee redenen. We gebruiken de computer voor het creatieve proces, met speciale software. Op de computer tekenen en ontwerpen we de kleding. Maar we gebruiken de computer ook om in contact te komen en te blijven met onze opdrachtgevers. Sommige daarvan zitten zelfs in China.

Yona: Uhm, tekenen is heel belangrijk voor ons. Het is ongeveer 30 procent van het werk. Van de tekening worden details gemaakt, de zakken worden ingetekend, de plek van de knopen, dat soort dingen. De tekening gaat daarna naar de patroonafdeling. En als de collega's daarmee klaar zijn gaat het patroon naar de snijafdeling. Dan komt de naaiafdeling om de hoek kijken. Daar ga jij werken. Je belangrijkste werk zal zijn het in elkaar zetten van de prototype kledingstukken. Tijdens je stage zullen je voornaamste werkzaamheden dus bestaan uit het naaien en goed afwerken van de kledingstukken van de nieuwe collectie.

Yona: Het is druk vandaag met kleine naaiklusjes. Vandaag zal het meeste werk gaan zitten in het ritsenwerk. We moeten vandaag in alle prototype kledingstukken ritsen zetten. Je ziet ze daar al liggen. Lukt het je, denk je, om in ieder geval in die drie rokken de rits in te zetten? Ook de zakken moeten we nog doen, maar dat kan morgen eventueel ook

nog. Die drie ritsen, dat is de belangrijkste taak voor vandaag. Het moet er allemaal wel heel netjes ingenaaid worden.

Yona: Arita, ik denk dat je het hier vast naar je zin zult hebben. Het leuke van dit werk is dat het ontzettend gevarieerd is, geen enkele dag is hetzelfde. Geen seizoen is hetzelfde. Mode verandert constant. En daarnaast ontmoet je veel interessante mensen, het is een creatief vak met kleurrijke mensen. Er zitten ook wat lastige kanten aan ons vak. Je moet wel tegen tijdsdruk kunnen. De collectie die móét op tijd af, het is dus altijd een gevecht tegen de klok. Ik zal je dan ook af en toe vragen om over te werken. Helaas kan ik daar geen extra vergoeding voor geven.

Dit is het einde van de rondleiding.

Oefening 4

U gaat luisteren naar drie verschillende gesprekjes in de kantine van meubelfabriek Vos. U hoort eerst het gesprek tussen Elise van Dijk en Mario Morrico. Zij praten over de personeelsborrel.

Gesprek 1 De personeelsborrel

Vrouw: Hèhè, even een kopje koffie.

Man: Ja lekker hè, even pauze. Eh, zeg die personeelsborrel, was die nou volgende week dinsdag? Ik weet het niet meer.

Vrouw: Ja, die is inderdaad komende dinsdag.

Man: Hoe laat begint 't ook al weer?

Vrouw: Hier hangt een aankondiging, eens even kijken... Personeelsborrel van 5 uur tot 7 uur. En er staat ook: tevens nemen we afscheid van Hein Visser, die met pensioen gaat.

Man: Ach dat is ook zo. Hein wordt 65. 'We nemen dan afscheid van Hein Visser...' Goh, ja, zeg. Zullen we wat leuks voor hem doen? Ik ben tenslotte toch al tien jaar zijn collega. Hij krijgt natuurlijk een officieel cadeau van de baas maar ik vind dat wij hem als collega's toch ook wel iets mogen geven. Een leuke herinnering.

- Vrouw:** Even denken. Ik heb een idee. Hij houdt toch zo van muziek. Nou, als we nou allemaal ons eigen favoriete liedje, ons lievelingsliedje uitzoeken en dan branden, dan kopiëren we die op een cd.
- Man:** Ja dat is een goed idee. We vragen of iedereen een liedje uitzoekt, een liedje waarvan je denkt dat dat goed bij Hein past. Als ze dat liedje dan in een geluidsbestand naar mij toe mailen, dan maak ik er een cd van. Dat is echt een leuk persoonlijk cadeau.
- Vrouw:** Zullen we even een briefje maken voor al onze collega's? Dan kopieer ik het en stop ik het in hun postvakje. Kom, loop maar even mee naar het kantoor...

Gesprek 2 Hoe gaat het met de kinderen?

Luister naar het gesprek tussen van Klaas Drissen en Kofi Mensah. Zij praten over zieke kinderen.

- Kofi:** Ha, ben je d'r ook. Kom er even gezellig bij zitten. Wil je ook een bakkie?
- Klaas:** Ja lekker. Man, ik ben blij dat ik zit.
- Kofi:** Ja? Wat is er dan? Ben je zo moe?
- Klaas:** Nou ja, weet je wat het is, mijn jongste zoon heeft de waterpokken. Weet je, dat jeukt zo en nou werd 'ie om het uur wakker. Dus ik heb vannacht geen oog dicht gedaan, echt slecht geslapen.
- Kofi:** Ach ja, dat ken ik, dat hebben mijn kinderen ook gehad. Al is 't al 8 jaar geleden hoor. Maar ik herinner mij die jeuk die ze hadden. Dan wilden ze krabben, maar ja dat mocht dan niet en dan werd het huilen.
- Klaas:** Nou precies. En dan gaan ze huilen. Dus heb ik me maar opgeofferd en ben op zijn kamertje gaan liggen. Als 'ie dan wakker werd van de jeuk kon ik hem ten minste troosten.
- Kofi:** Is er dan geen middeltje tegen die jeuk?
- Klaas:** Jawel, maar dat helpt niet echt. Als ie dan wakker wordt, strooi er peper-muntpoeder op, dat verlicht het even, in ieder geval voldoende om hem weer te laten slapen.
- Kofi:** Goed idee, die poeder, dat zal ik eens doorgeven aan mijn vrouw.

Klaas: Zeg eh, wil je nog een kopje koffie?

Kofi: Nou, snel nog eentje dan, de pauze is alweer bijna voorbij.

Gesprek 3 Wat ga jij doen met vakantie?

Luister naar het gesprek tussen Melanie Kreeft en Maria Carvalho. Ze praten in de kantine over hun vakantieplannen en over hun werk.

Melanie: Lekker weertje hè?

Maria: Heerlijk, het zit er nu echt aan te komen hè, die zomer.

Melanie: Ja, ik heb er zo zin in, we gaan al bijna op vakantie.

Maria: Wat ga jullie doen dan?

Melanie: Nou, we hebben toch een bootje, we gaan lekker varen.

Maria: In Nederland? Met die regen?

Melanie: Jaaaa, dat kan heel goed, hoor. Het is heerlijk om in Nederland te varen. Op veel plaatsen kun je zwemmen en er zijn veel haventjes voor toeristen. Daar kun je met je bootje liggen. Kun je ook meteen douchen en je boodschappen doen.

Maria: Goh, klinkt goed, dat wist ik niet dat er zoveel service was en dat je in de havens kunt overnachten.

Melanie: En jij, wat ga jij met vakantie doen?

Maria: Oh, dat duurt nog even... Ik ga pas in de winter en dan ben jij al lang weer terug. Maar ik verheug me er wel op. Ik ga naar mijn familie in Brazilië, daar kom ik vandaan, hè. Mijn ouders wonen daar nog, dus ja ik ga daar zeker een keer in de twee jaar naartoe.

Melanie: Nou, dat vind ik nu weer goed klinken. Brazilië. Hoe lang is dat vliegen?

Maria: Mmm, zo'n 8 uur. Ja, ik heb er zo'n zin in. Ook omdat mijn broer een kindje heeft gekregen. Die heb ik nog helemaal niet in levenden lijve gezien, alleen maar foto's. Wil jij nog thee?

Melanie: Ja graag. En dan moeten we alweer, de tijd is bijna om.

Opdracht 2 **Eerste werkdag in een supermarkt**

U gaat luisteren naar Felice. Zij werkt in een grote supermarkt. Voor Joanna is het haar eerste dag als kassamedewerkster. Felice vertelt haar wat voor werk ze moet gaan doen.

Felice: Hartelijk welkom, Joanna. Leuk dat je bij ons komt werken. Ik ben Felice, ik ben kassamedewerker. Ik doe het werk al een tijdje. Goh, ooit ben ik hier binnengekomen omdat ik een bijbaantje zocht. En om wat geld in het laatje te krijgen, maar ik ben gebleven en nu ben ik hoofdcaissière. Het is werk maar het is hier gewoon ook heel gezellig, moet ik zeggen. Ik zal je vandaag inwerken.

Dan gaat het fragment nu verder. Lees de opgave eerst goed door.

Felice: Nou als eerste. Als je aankomt bij de winkel dan moet je melden dat je er bent. Dat doe je bij de bedrijfsleidster, mevrouw Cilli. Daarna ga je naar de kleedruimte. Daar heeft iedereen een kastje met z'n eigen bedrijfskleding. Iedereen heeft hetzelfde T-shirt met het logo van de winkel én een petje, sjaal of hoofddoek met het logo van de winkel erop. We hebben ook voor iedereen dezelfde spijkerbroek. Je moet maar even je maat opgeven dan zoeken we een passende broek voor je. We vinden het belangrijk dat onze klanten meteen kunnen zien wie de medewerkers zijn en wie niet. En met deze kleding zijn we herkenbaar. Daarom moet het logo ook goed zichtbaar zijn.

Felice: Nou, je bent aangenomen als caissière, dus je gaat vooral veel kassadiensten draaien.
Het doel is natuurlijk dat je ervoor zorgt dat de klanten snel met hun boodschappen naar huis kunnen. Verder, dat spreekt vanzelf, betekent kassawerk dat je mensen goed helpt. Dat je beleefd bent. Bijvoorbeeld als mensen iets laten vallen van de kassa, dat je het dan oprapt. Verder moet je voor kassawerk goed opletten. Je moet opletten dat er niets in de karretjes is blijven liggen. Ook moet je kijken dat er geen bierkratjes onder op de kar staan. Die moet je niet vergeten af te rekenen en je moet er een sticker opplakken als die betaald is. Maar nogmaals, alles moet snel gebeuren, we willen geen lange rijen.

Felice: Ook niet vergeten, je moet de kassa en de band goed schoonhouden. Ik denk dat je zo om het uur de band even moet afnemen met een speciaal schoonmaakmiddel. Straks laat ik je wel zien waar dat staat. Als kassamedewerker heb je oog voor hygiëne en netheid. Een schone winkel is de beste reclame. Daarom moet je ook altijd hulp vragen van een collega als

een klant bijvoorbeeld iets stuk laat vallen, een pot appelmoes ofzo. Kijk, jij mag de kassa niet verlaten, maar iemand anders kan het dan snel even opruimen. Maar dan moet jij 'm wel even waarschuwen.

Felice: Dan als laatste maar eigenlijk wel het belangrijkste: met geld omgaan, daar draait het om. Je moet erop letten dat er geen kasverschillen zijn, dus de bonnetjes en het geld dat je hebt ontvangen moeten met elkaar kloppen. Bij het kassawerk is het belangrijk dat je goed kan terugtellen, als je het geld teruggeeft aan de klant. Je moet echt wel een beetje kunnen hoofdrekenen. Kijk de kassa is een rekenmachine, dus die rekent de bedragen ook voor je uit. Maar jij moet echt ook zelf kunnen terugtellen, bonnetjes kunnen narekenen, dat soort dingen, hè. Dus als caissière moet je goed met getallen en geld kunnen omgaan.

Felice: Het contact met collega's is goed. We gaan gezellig met elkaar om. We houden altijd samen pauze met een heel clubje. Dan drinken we wat, en praten we wat, we maken hier altijd veel grapjes, 't is echt wel leuk. Kijk, dit is de ruimte waar we pauze houden. Hier staat ook een magnetron om eten op te warmen. En dan nog iets over de pauzes. Je hebt 2 keer een pauze van een kwartier en 1 keer van een half uur.

Felice: Ik zal je straks helpen met de kassa. Dan ga jij zitten en sta ik achter je en help je met de bediening van de kassa, met het scannen, met de toetsen en met de bonnetjes. Als alles goed gaat, meestal na een half uurtje, dan gaat de kassa open en dan mag je het zelf doen. Ik blijf wel in de buurt, hoor. Om je te helpen. Dat doe ik wel een paar uur. Dus je hoeft niet zenuwachtig te zijn. Kom, we gaan naar de kleedruimtekamer. Kun je een T-shirt uitzoeken in de juiste maat.

Oefening 24

Uw antwoorden bij de opdrachten 1 tot en met 3 moeten kort zijn. Soms zijn enkele woorden al genoeg, soms moet u één of twee zinnen zeggen. U hebt hier 20 seconden spreektijd. Soms staan er plaatjes of een stukje tekst bij de opdracht. Voor het bekijken van deze extra informatie krijgt u steeds vijf seconden de tijd. Een pieptoon geeft aan dat u moet beginnen met spreken.

Opdracht 1 U bent postbesteller. U zit in de kantine met andere collega's. Het is het einde van het jaar. Kijk naar het plaatje. Luister naar uw collega en reageer.

“Wat zit er allemaal in jouw kerstpakket?”

Opdracht 2 U werkt op Schiphol in ploegendienst. Uw collega wil aanstaande donderdag een dienst ruilen. Kijk in uw agenda. Luister naar uw collega en reageer. Leg uit waarom u hem niet kunt helpen.

“Mijn moeder is donderdag jarig. Kun jij op donderdagavond mijn dienst draaien?”

Opdracht 3 U werkt op de bloemenveiling. De kantine is open van 10.00 tot 14.00 uur. De directie houdt een enquête over de openingstijden van de kantine. Geef uw mening en vertel ook waarom u dat vindt. Luister naar de vraag van de directie en reageer.

“Wat vindt u van de openingstijden van de kantine?”

Bij de opdrachten 4 en 5 wordt van u een langer antwoord verwacht. U hebt hier 30 seconden spreektijd.

Soms staan er plaatjes of een stukje tekst bij een opdracht. U moet deze informatie gebruiken bij het geven van uw antwoord. Bij deze opdrachten krijgt u altijd 15 seconden de tijd om uw antwoord voor te bereiden. Een pieptoon geeft aan dat u moet beginnen met spreken.

Dan beginnen nu de oefeningen.

Opdracht 4 U bent hovenier. Een hovenier verzorgt tuinen en parken. Vandaag werkt u met een collega in het stadspark. Uw collega wil weten wat jullie vandaag gaan doen. Kijk naar de plaatjes. Luister naar uw collega en geef antwoord.

“Wat gaan we vandaag doen?”

Opdracht 5 U werkt bij een distributiecentrum van een Lidl. De stagiair werkt vandaag voor de eerste keer met de heftruck. U legt hem uit hoe hij veilig met de heftruck kan werken. Kijk naar de plaatjes. Vertel uw stagiair hoe hij veilig met de heftruck kan werken.

Oefening 25

Bij de opdrachten 1 tot en met 4 wordt van u een langer antwoord verwacht. U hebt hier 30 seconden spreektijd.

Soms staan er plaatjes of een stukje tekst bij een opdracht. U moet deze informatie gebruiken bij het geven van uw antwoord. Bij deze opdrachten krijgt u altijd 15 seconden de tijd om uw antwoord voor te bereiden. Een pieptoon geeft aan dat u moet beginnen met spreken.

Opdracht 1 U werkt in een ziekenhuis. Eén keer per jaar organiseert uw afdeling een personeelsfeest. Uw chef vraagt naar uw ideeën. Vertel uw chef wat u dit jaar graag op het

personeelsfeest zou willen doen. Geef twee suggesties. Vertel ook waarom u dat goede ideeën vindt.
U krijgt eerst tijd om uw antwoord voor te bereiden. Luister daarna naar uw leidinggevende en reageer.

- Opdracht 2** U werkt in een drukkerij. Uw chef gaat met pensioen. Een collega vraagt welk cadeau het bedrijf aan hem kan geven. Vertel uw collega wat u een leuk cadeau voor hem vindt. Geef twee suggesties. Vertel ook waarom u dat geschikte cadeaus vindt.
U krijgt eerst tijd om uw antwoord voor te bereiden. Luister daarna naar uw leidinggevende en reageer.

“Wat zullen we onze chef cadeau geven als hij met pensioen gaat?”

- Opdracht 3** U moet veel en lang overwerken. U bent daar niet blij mee. U gaat naar uw chef. U doet twee voorstellen om het probleem op te lossen.
U krijgt eerst tijd om uw antwoord voor te bereiden. Luister daarna naar uw leidinggevende en reageer.

“Je wilt ergens over praten? Zeg het maar”

- Opdracht 4** U werkt in een boekwinkel. De laatste tijd worden steeds minder boeken verkocht. U wilt daar graag iets aan doen. U gaat naar uw baas. Vertel de baas hoe de winkel meer boeken kan verkopen. Geef twee ideeën.
U krijgt eerst tijd om uw antwoord voor te bereiden. Luister daarna naar uw baas en reageer.

“We zouden meer boeken moeten verkopen. Hoe kunnen we dat aanpakken?”