

# Digital Office, een grensoverschrijdend webkantoor

Docentenhandleiding

2008

Jo Giesbers  
Conny van den Hoogen  
Helma Nelissen  
Freek de Koning



Geschäftsstelle für EU-Projekte und  
berufliche Qualifizierung der  
Bezirksregierung Düsseldorf

provincie limburg



Die Landesregierung  
Nordrhein-Westfalen



**ROC** NIJMEGEN



# Digital Office, een grensoverschrijdend webkantoor

Docentenhandleiding

2008

ROC de Leijgraaf  
[www.leijgraaf.nl](http://www.leijgraaf.nl)

Jo Giesbers  
Conny van den Hoogen  
Helma Nelissen  
Freek de Koning

Berufskolleg Viersen  
[www.berufskolleg-viersen.de](http://www.berufskolleg-viersen.de)

Danièle Hamdan  
Karin Schwering  
Gero Ufert

## Voorwoord

In het kader van het "Bouwstenenproject voor de Euregionale economie" hebben in de periode 2007 – 2008 diverse Duitse en Nederlandse scholen in de grensstreek, die werkzaam zijn in het beroepsonderwijs, gemeenschappelijke lesmodules geproduceerd. Bij de deelnemende scholen bestond er een duidelijke behoefte om bepaalde leerinhouden specifiek te richten op de eisen die de arbeidsmarkt in het grensgebied stelde aan de kwalificatie van leerlingen.

Vanuit een grote diversiteit van opleidingen hebben vakdocenten, vaak in samenwerking met vertegenwoordigers van het bedrijfsleven, het initiatief genomen om, hierin ondersteunt vanuit het Interreg-subsidieprogramma, vakgerichte lesmodules te realiseren. De resultaten hiervan zijn direct inpasbaar in het onderwijs.

De volgende titels, inclusief bijbehorende docentenhandleidingen, zijn tot stand gekomen:

- Reisconcept voor Duitse en Nederlandse jongeren
- Uitgekookt, recepten voor een Nederlands - Duitse studentenuitwisseling
- Klanten in het buurland
- Digital Office, een grensoverschrijdend webkantoor
- Two Lands for Web
- Bestrijding van beginnende branden
- CD-rom Taal & Cultuur. Duitsland en de Duitsers!

Alle bovenstaande producten zijn freeware. Dit betekent dat geïnteresseerden kosteloos de leermiddelen, onder vermelding van de bron (Interreg en Lerende Euregio), in hun onderwijs kunnen inzetten. Deze leermiddelen zijn ook digitaal beschikbaar via de website [www.lerende-euregio.com](http://www.lerende-euregio.com) of [www.lernende-euregio.com](http://www.lernende-euregio.com) onder de knop "Publicaties". Gebruikers kunnen de leermiddelen zelf printen en kopiëren en op basis van eigen behoeften en ervaringen aanpassen. In het laatste geval verzoeken wij u ons een aangepast exemplaar te mailen. Bij eventuele vragen over het gebruik in het onderwijs, kunt u zich richten tot de auteurs van deze module.

Op bovenstaande website vindt u tevens andere relevante publicaties, achtergronden van dit Bouwstenenproject en van andere, vergelijkbare projecten in de grensstreek die als gemeenschappelijke trefwoord hebben: beroepsonderwijs en arbeidsmarkt.

Het projectmanagement "Bouwstenen voor de Euregionale Economie" wenst u een veel plezier en succes met het gebruik van de leermiddelen.

Lambert Teerling  
Barbara von der Bank  
Christoph Harnischmacher  
Renie Hesseling.

ROC Nijmegen, Wolfskuilseweg 279, NL-6542AA Nijmegen, Tel: (0031)-(0)24-3813200

Geschäftsstelle für EU-Projekte und berufliche Bildung der Bezirksregierung Düsseldorf (GEB), Fischerstrasse 10, 40477 Düsseldorf, Tel: (0049)-(0)211-4755666

# Inhoudsopgave

## Voorwoord

## Inhoudsopgave

## Inleiding

### Verantwoording

*Projectdoel*

*Doelgroep*

*Partners*

*Plaats in opleiding*

*Werkwijze*

*Afsluiten & beoordelen*

### Vorbereiden en uitvoeren

*Financiën*

*Organisatie*

*Inhoudelijke voorbereiding*

*Planning*

*Hoe werkt de webkwestie?*

*Vorbereiding per les/deelthema*

### Afsluiten

### Bijlagen

*Contact*

## Digital Office, een grensoverschrijdend webkantoor

Studentenhandleiding

2008

Jo Giesbers  
Conny van den Hoogen  
Helma Nelissen  
Freek de Koning

# Digital Office, een grensoverschrijdend webkantoor

Studentenhandleiding

2008

ROC de Leijgraaf  
[www.leijgraaf.nl](http://www.leijgraaf.nl)

Jo Giesbers  
Conny van den Hoogen  
Helma Nelissen  
Freek de Koning

Berufskolleg Viersen  
[www.berufskolleg-viersen.de](http://www.berufskolleg-viersen.de)

Danièle Hamdan  
Karin Schwering  
Gero Ufert

## Voorwoord

Duitsland is als handelsnatie van groot belang voor onze toekomst. Dat geldt voor Nederland en zeker voor het grensgebied. Steeds meer mensen gaan hier aan de overzijde van de grens wonen. Ook gaan vele mensen aan de andere zijde van de grens werken, spullen kopen, men bezoekt wederzijds de disco's etc. Deze ontwikkelingen gaan steeds sneller en gelukkig gaat ook het beroepsonderwijs hier veel meer aandacht aan besteden.

In het kader van het "Bouwstenenproject voor de Euregionale economie" hebben in de periode 2007 – 2008 diverse Duitse en Nederlandse scholen in de grensstreek, die werkzaam zijn in het beroepsonderwijs, gemeenschappelijke lesmodules geproduceerd.

De volgende titels, inclusief bijbehorende docentenhandleidingen, zijn tot stand gekomen:

- Reisconcept voor Duitse en Nederlandse jongeren
- Uitgekookt, recepten voor een Nederlands - Duitse studentenuitwisseling
- Klanten in het buurland
- Digital Office, een grensoverschrijdend webkantoor
- Two Lands for Web
- Bestrijding van beginnende branden
- CD-rom Taal & Cultuur. Duitsland en de Duitsers!

Meer weten?

Bezoek onze website [www.lerende-euregio.com](http://www.lerende-euregio.com).

Het projectmanagement "Bouwstenen voor de Euregionale Economie" wenst jullie veel plezier en succes met dit project.

Lambert Teerling  
Barbara von der Bank  
Christoph Harnischmacher  
Renie Hesseling.

# Inhoudsopgave

## Voorwoord

## Inhoudsopgave

## Inleiding

## Verantwoording

*Projectdoel*

*Doelgroep*

*Plaats in opleiding*

*Werkwijze*

*Afsluiten & beoordelen*

## Project

*Introductie*

*Uitvoering*

*Planning*

*(Deel)opdrachten&instructies*

*Afsluiting*

## Inleiding

Het project Digital Office is een praktijk leervorm (praktijksimulatie), die jouw toekomstige beroepsomgeving (context) zo goed mogelijk probeert te benaderen. Het bijzondere van Digital Office is dat we, uitgaande van een internetkantoor en website, internationaal werken met heuse opdrachtgevers en Duitse collega's. Omdat we niet alleen werken met teksten, maar ook met hyperlinks, geluidsfragmenten en video hoort bij dit project een webkwestie. Het project bestaat naast een studentenhandleiding met verwijzingen naar de webkwestie met aantrekkelijke voorbeelden in video en geluid.

## Verantwoording

### *Projectdoel*

Het doel van dit project is de vereiste kennis van een markt opdoen, op praktische wijze kennismaken met de beroepspraktijk en werkprocessen in een buitenlandse context. We starten met (passief) kennis opdoen van markt en communicatie, verzamelen van informatie en van promotiemateriaal. Vervolgens gaan we verder met het toepassen van kennis door een marktanalyse uit te voeren (observeren, enquêteren en rapporteren). Tenslotte is het concrete projecteinddoel het – in opdracht van bedrijven – ontwerpen, organiseren, inrichten en uitvoeren van een gezamenlijke binationale website en internetkantoor, ontwerpen en beheren van promotiemateriaal en uitvoeren van het promotiemiddel bij uitstek, een beursevenement.

### *Doelgroep*

Dit project is geschreven voor een doelgroep van studenten met een gemiddelde leeftijd van 18-19 jaar en voor de kwalificatie Commercieel Medewerker (niveau 3) en de uitstroomrichtingen op niveau 4.

### *Plaats in opleiding*

Wanneer word je toegelaten tot het project, aan welke begineisen moet je voldoen om het project met een goed resultaat af te kunnen ronden? Minimum vereist is basiskennis van Economie op VMBO-niveau en kennis van de werking van de markt en commerciële communicatie (promotie). Eventueel zul je deze onderdelen in de vrije ruimte zelf moeten inhalen om met succes deel te kunnen nemen aan het tweede gedeelte van het project (de beursorganisatie zelf). Het project is zo opgezet, dat we beginnen met een hernieuwde kennismaking met het vertrouwde traject van Economie, Handel en Marketing met als kern: product, markt, bedrijfskolom, prijsopbouw en logistiek (meso-economie). Het kan zijn dat deze elementen in voorgaande leerjaren (Sales, CS) zijn behandeld, maar opfrissen van vakkennis kan absoluut geen kwaad. Eventueel kan worden vastgesteld of een vrijstelling (EVC) kan worden gegeven voor commerciële economie en/of beheersing van de Duitse taal (minimum vereist niveau is CEF A2).

### *Werkwijze*

Het project is geschreven als webkwestie met een digitale gebruikersomgeving (interface). Het voordeel van een webkwestie is dat deze overal en op elk tijdstip van de dag te bekijken is. Daarnaast zijn er uitwisselingsdagen met een Duitse school nodig.

### *Afsluiten & beoordelen*

Het project wordt afgesloten met (verfilmde) observaties door docenten en bedrijfsfunctionarissen tijdens de beurs en panelgesprekken aan de hand van projectplan, draaiboek en evaluaties.

## Project

### Introductie

Centraal in de webkwestie staan zakelijke en commerciële communicatie en het toepassen van vakkennis in concrete situaties als een marktanalyse en het organiseren van een (besloten) beursevenement. Je zult zien, dat er heel veel bij komt kijken.

Zo is natuurlijk zakelijke communicatie Duits erg belangrijk, want je hebt immers contact met Duitstalige bedrijven en medestudenten binnen en buiten jullie weboffice.

Als binationaal team hebben jullie de opdracht een marktonderzoek (observatie, enquête, analyse en rapporteren) door te voeren en in overleg met bedrijfsmentoren (opdrachtgevers) een beursevenement te organiseren in Duitsland.

Je kennis en vaardigheden moet je om kunnen zetten in de commerciële communicatie, dat bestaat uit verkoopplan (verkoopgesprek), offerte- en order traject en promotie. Tot promotie behoort niet alleen reclame, maar ook persoonlijke verkoop, dus gesprekken en communicatie.

In Duitsland is persoonlijke verkoop streng gereguleerd. Zo is het koud bellen en werven van klanten in Duitsland verboden. Duitse zakenmensen hebben een voorkeur voor (lange termijn) netwerkrelaties (klanten behouden), zodat het organiseren van beurzen het middel is voor iedere vorm van commerciële communicatie.



*Markten vormen de oudste vorm van handel en communicatie. Ze zijn je ook het meest vertrouwd, tenslotte lopen we allemaal wel eens over een markt. Er wordt gehandeld, aangeprezen, gepraat, zaken gedaan, geroddeld en voor alles het moet leuk en gezellig zijn, anders zijn we zo weg. Vanuit markten zijn ooit markthallen en winkels (Duits voor markthoek) ontstaan door deze te overdekken en zo te beschermen tegen weer en wind, brand, diefstal en andere vormen van derving. Maar ook productdemonstraties, vellingen en beurzen zijn communicatievormen van de markt. Beurzen gaan zelfs historisch terug op militaire parades en taptoes, maar ook openbare executies en kermis. Vroeger was dat het vermaak bij uitstek, trok veel publiek en ja dus ook de handel. Eigenlijk is het vermaak nooit weggeweest uit het marktcommunicatie en krijgt tegenwoordig de mooie naam belevenismarketing (eventmarketing). Want zeg nou zelf, ga je naar een markt of evenement, waar niets te beleven valt?*

*Evenementen moet je zeer breed opvatten en evenementen zijn eigenlijk overal. Eigenlijk valt bijna alles onder een evenement: groot verjaardagsfeest of jubileum, een bruiloft (sommige bruiloften zijn gigantisch en vereisen een enorm organisatievermogen), straatfeesten, markten, kermis, carnaval, zomerfeesten, beurzen (zoals huishoudbeurs en dergelijke), sportevenementen, kunstevenementen, cultuurevenementen, muziek-evenementen, voorstellingen, films, concerten, debatten, festivals, tournees, congressen, concoursen, (product)demonstratie, presentaties. Je hebt misschien wel eens grote evenementen bezocht en je afgevraagd, hoe men zo iets groots, aantrekkelijks en dynamisch kan opzetten en ervoor zorgen dat het toch zo soepel verloopt. Wellicht heb je ooit al iets op minder grote schaal georganiseerd en daarbij gewerkt met (project)plannen, programma's, draaiboeken en checklisten. Je hebt dan als het ware een streepje voor en ben je al een organisatietalent*

## Uitvoering

Werken met de webkwestie.

De webkwestie bevat al het projectmateriaal. De docent geeft je het adres waar je de site kunt vinden. Bekijk hem maar eens!

Op de startpagina klik je op de Nederlandse vlag. Je komt dan op onderstaande pagina.

**Fase 0: Oriëntatie**

Fase 0: Oriëntatie   Fase 1: Initiële fase   Fase 2: Definitieve...   Fase 3: Overgang   Fase 4: Werkvoorbereid...   Fase 5: Realisatie   Fase 6: Evaluatie

DigitalOffice > Fase 0: Oriëntatie

**GEB**  
Geachtste voor EU-Projecten en  
andere Echte Geofitoren van de  
Biosfeerkring Biosfeer

Lerende Euregio

Timeline  
Fase 0: Oriëntatie  
Zakelijke communicatie  
Commerciële communicatie  
Fase 1: Initiële fase  
Fase 2: Definitieve (case)  
Fase 3: Overgang  
Fase 4: Werkvoorbereiding  
Fase 5: Realisatie  
Fase 6: Evaluatie

Diverse commerciële beroepen

**Beginsituatie in beeld**

Stel je eens een regenachtige vrijdagmiddag voor op een kantoor ergens in Nederland.

De laatste uren tot het weekend.

Je kijkt met dromerige ogen op jouw mobieltje in de hoop dat je grote vakantieleefde je zal verlossen van deze drukke kantooromgeving.

In gedachte verzonken aan die fantastische vakantie in Beleren.

[Lees meer>>>>>](#)

[vertaal geluidsfragment](#)

Video

Bovenin vind je de titel van de webpagina en daaronder bevinden zich de hyperlinks naar andere zes fasen in het project.

Vervolgens zie je een 'kruimelpad', waarin je het hele gekozen pad kunt volgen.

Door op de hyperlink te klikken ga je terug naar de betreffende pagina.

Links onder het logo van Euregio zie het hele menu van het project in webpagina's (submenu's) en daaronder weer webpagina's, die dieper in gaan op het betreffende onderdeel.

Vervolgens zie je de mediaplayer, die bestuurd kan worden door een keuze te maken in de dropdown box.

Onder de gekleurde balk tref je tekst, korte lesinstructies en uitleg in een paar zinnen aan zoals in een boek in hoofdstukken en paragrafen.

*Indien iets niet duidelijk is bespreek je dat natuurlijk uitvoerig met je (vak)docenten.*

Door op 'Lees meer' te klikken komt de hele tekst te voorschijn.

Onderin de pagina vermelden we brongegevens, verwijzingen en vind je opdrachten, die na het aanklikken worden weergegeven in documenten in Word, Excel, Mp3 en dergelijke.

En tenslotte staan onderin de pagina de knoppen 'terug' en 'verder' om op volgorde door de pagina's te gaan.

Om een indruk van de webkwestie te krijgen klik je op 'Timeline' en ga je even kriskras door het materiaal, kijk naar een video, beluister een geluidsfragment en lees een stukje test. Maak je met deze manier van werken vertrouwd.

### De eerste uitwisseling

De eerste webpagina's hebben betrekking op kennis op het gebied van zakelijke en commerciële communicatie, waar promotie deel van uitmaakt. Daarna bezoeken we een markt in Duitsland en observeren en enquêteren marktgangers en kooplieden. Wat zijn de overeenkomsten en de verschillen met markten in Nederland en hoe verloopt communicatie en promotie op een markt?

### De tweede uitwisseling

Met deze kennis gaan we een stap verder, we gaan zelf actief een evenement ontwerpen, organiseren en uitvoeren.

Daarvoor hebben we (ondersteunde) lesinstructies en workshops nodig, bijvoorbeeld "Promotiemateriaal maken", "Live en digital meeting, gastles, kick-off en briefing oefenen" en "Hoe evenementen organiseren". De webkwestie helpt je bij het voorbereiden: opdrachten, theorie, video's en links naar sites met informatie kun je via deze site vinden.

In deze simulatie (model van de werkelijkheid) wordt de beroepssituatie benaderd door het nabootsen van alle werkprocessen, werkzaamheden, rollen en structuren die ook in de beroepspraktijk voorkomen.

*Het is verstandig om voordat je echt aan het hoofdproject begint samen met (buitenlandse) collega's een klein feestje te bouwen en precies op te schrijven, wat je hebt gedaan, waarom, met wie, wat je nodig hebt en waar knelpunten liggen.*

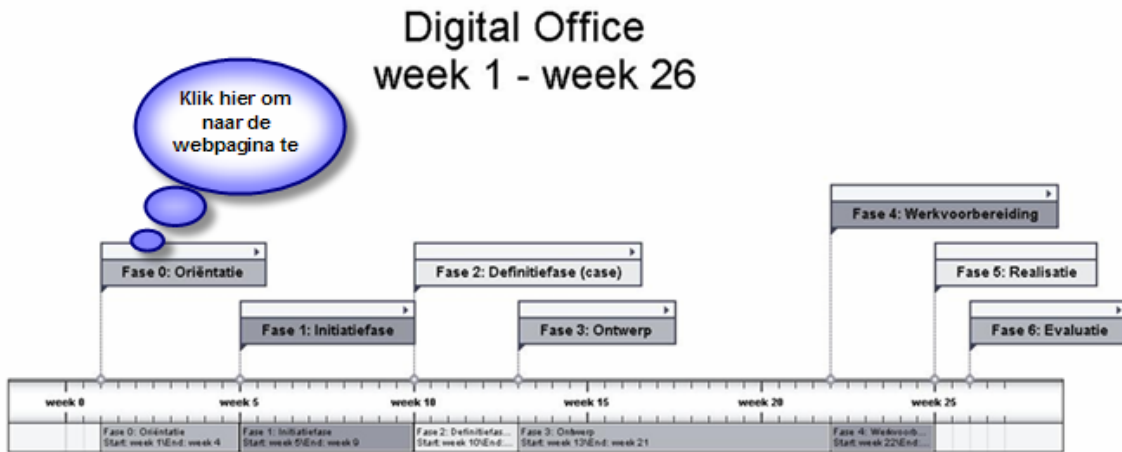
*Met een dergelijk concept-draaiboek heb je een beetje het idee, wat op je afkomt. Net als bij een groot omvangrijk feest is het verstandig om, voordat je een evenement organiseert, een (project)plan en activiteitenlijst (draaiboek) te maken.*

*Daarnaast spelen zaken als locatie en logistiek (hoe krijg je alles op zijn plaats?). Omdat je nu eenmaal samenwerkt met Duitse studenten zal alles in het Duits vertaald moeten worden, moet in het Duits overlegd worden en dat structureel.*

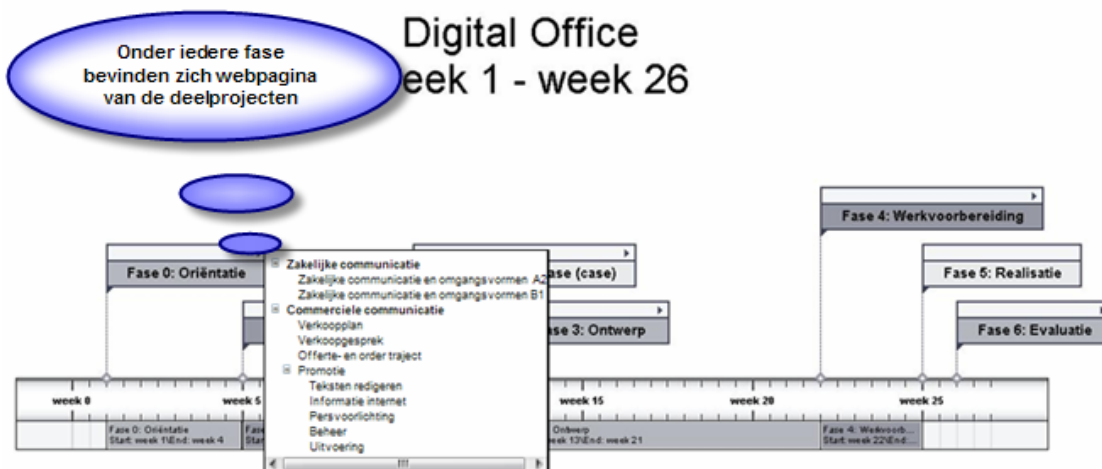
## Planning

Om een project overzichtelijk en hanteerbaar te houden verdeelt men een project in fasen. Het project Digital Office telt zes fasen en heeft een tijdsduur (doorlooptijd) van 26 weken.

### Fase 0: Oriëntatiefase



Onder elke fase liggen deelprojecten en projectopdrachten.



De oriëntatiefase moet zorgvuldig worden doorlopen, omdat in een project zoals deze natuurlijk veel geschreven, gesproken en naar elkaar geluisterd moet worden. Ook de kennis en vaardigheden op het gebied van commerciële communicatie moet even opgehaald worden.

Hoewel ondersteuning van vakdocenten Commercieel en Duits nodig zijn en het project niets als doel heeft alle basiskennis bij te brengen moeten we toch rekenen op een voorbereidingsduur van vijf weken.

### Eerste uitwisseling

Na het opdoen van de elementaire kennis en vaardigheden gaan we deze toe passen in een concrete context, namelijk een markt.

Aan het eind van de oriëntatiefase volgen functionerings)gesprekken over samenwerken, kennis en vaardigheden op het gebied van zakelijke communicatie Duits (A2-niveau vereist) en commerciële communicatie. Daarmee heb je – om in projecttermen te spreken – de eerste mijlpaal bereikt.

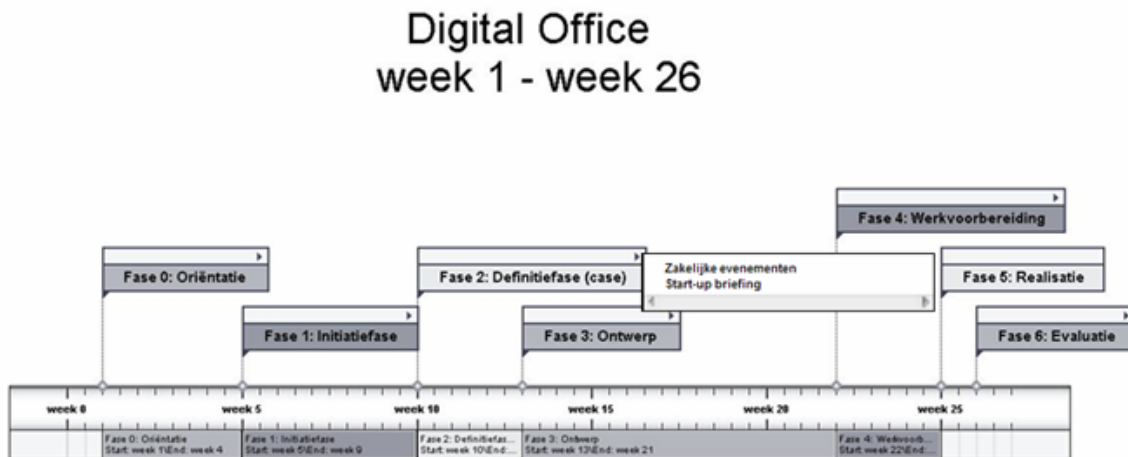
Een aantal van jullie zal wellicht het een en ander nog bij moeten spijkeren en de samenstelling van projectteams kan dan nog aangepast worden (wil je goed leren samenwerken kies dan nooit je eigen vriendjes in het team). Zoals in ieder project hangt het slagen af van het projectteam, de capaciteiten van de deelnemers en een goed beeld van sterke en zwakke punten, mogelijkheden en knelpunten.

Fase 1: Initiatiefase



Na de oriëntatie en definitie van wat een Duitse markt nu eigenlijk is en wat de functie van (internationale) markthandel inhoudt, gaan we in overleg met Duitse collega's om te toetsen of de ideeën kloppen en wat voor gevolgen je hieraan kunt verbinden voor de rest van het project: aan de voorbereiding en uitvoering van een beurs.

Fase 2 : Definitiefase



Tijdens de definitiefase die (maximaal) drie weken mag duren, moet duidelijk worden, wat zakelijke (besloten) evenementen zijn en wordt in een start-up briefing met – vooraf geselecteerde – bedrijven de opdracht doorgenomen.

Wellicht zijn meerdere ontmoetingen met de bedrijfsmentoren nodig, want tijdens deze gesprekken moeten verwachtingen en wensen in kaart gebracht worden, bedrijfsprocessen worden gefilmd, promotiemateriaal worden opgevraagd en uiteindelijk moet alles bevestigd worden in een aantrekkelijke offerte als vastlegging van alle afspraken en doelstellingen. Zijn de afspraken met de opdrachtgever eenmaal gemaakt stellen jullie een lijst op van mogelijke promotieactiviteiten op en ontwerpen een hiervoor een projectplan en draaiboek (eigenlijk de vormgegeven activiteitenlijst van alle activiteiten voor, tijdens en na een evenement).

Voor zover het nog niet gebeurd is, vormen we nu de definitieve binationale teams en verdelen we de taken (let op: maak gebruik van deze internationale arbeidsverdeling)

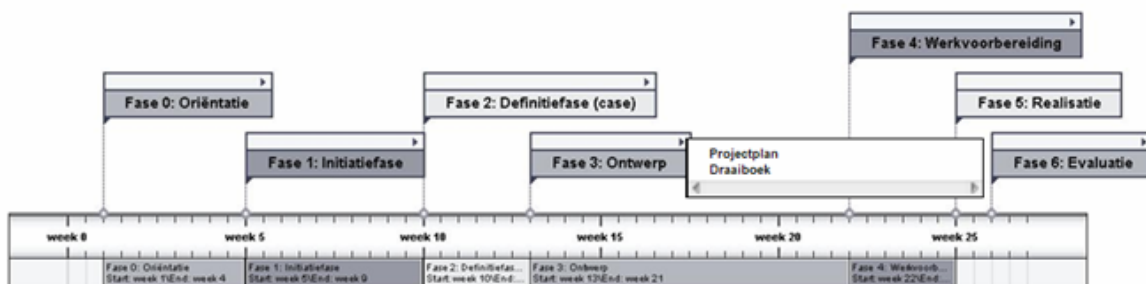
Voor deze fase moet je heel veel tijd nemen, ongeveer negen weken, want hiermee staat of valt het project.

*TIP*

*Bezoek een aantal markten, vrije markten, rommelmarkten, beurzen en evenementen om je zelf een indruk te geven van marktcommunicatie. En organiseer een klein feest, leg alles vast wat je ziet en constateert. Alleen zo leer je het in de praktijk.*

### Fase 3: Ontwerpfase

## Digital Office week 1 - week 26



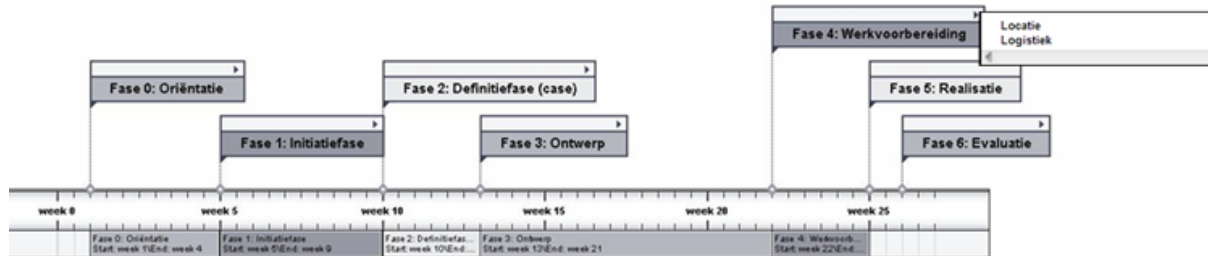
Tijdens deze fase is het van belang workshops te (laten) organiseren.

Je kunt daarbij denken aan workshops met een dagprogramma zoals: vervaardigen van promotiematerialen (uitnodigingen, posters en dergelijke), kennismaken met de andere cultuur en omgangsvormen (knelpunt nummer 1 in de internationale handel).

Tijdens de ontwerpfase maken de definitieve binationale teams een taakverdeling, zodat binationale subteams de diverse gebundelde taken kunnen uitvoeren: organisatie, highlights, promotie, catering, locatie, logistiek en dergelijke.

## Fase 4: Werkvoorbereiding

### Digital Office week 1 - week 26



De dag van het evenement nadert nu snel.

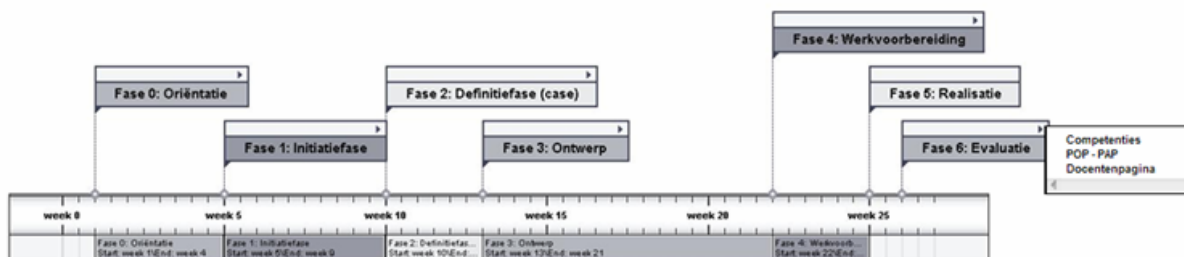
We gaan in fase 4 'Werkvoorbereiding' de puntjes op de i zetten door locatie, logistiek (materiaal, personeel, bezoekers, catering) in kaart te brengen.

Deze fase duurt slechts twee weken en het lijkt aantrekkelijk om activiteiten uit de ontwerpfase deels te laten samengaan. De ontwerpfase is echter bepalend voor de werkvoorbereiding!

Tijdens de werkvoorbereidingsfase verkennen we fysiek (dus een dagprogramma workshop op locatie!) locatie en logistiek zoals we die in kaart gebracht hebben in projectplan en draaiboek.

## Fase 5 en 6 : Realisatie en evaluatie

### Digital Office week 1 - week 26



De realisatiefase staat voor de dag zelf, de dag of uren voorbereiding daarop en de afbouw.

Tenslotte, nadat de grote dag geweest is, vindt de debriefing of evaluatie plaats. Tijdens panelgesprekken kan aan de hand van verfilming of observatieverslag besproken worden, wat goed ging, wat minder, wat verbeterpunten zouden zijn.

*(Deel)opdrachten&instructies*

Hieronder vind je een overzicht van de projectopdrachten. Deze projectopdrachten vind je op natuurlijk op de webkwesitie

### Fase 0: Oriëntatie

#### ***Projectopdracht 0***

Niveau 3

Fragment vertalen van Wonen en werken in Duitsland

#### ***Projectopdracht Start***

Zakelijke communicatie

Niveau 3

Vertalen geluidsfragment

Kennismaking, uitwisselen van persoonlijke informatie (profielen) en basiskennis over Duitsland via E-mail

Resultaat: Profielbeschrijving, E-mail en verslag

Eenvoudige notities en teksten schrijven (communicatie A1 niveau)

#### ***Projectopdracht 1***

Zakelijke communicatie en omgangsvormen A2

Niveau 3

- Vertalen geluidsfragment
- Kennismaking, uitwisselen van persoonlijke informatie (profielen) en basiskennis over Duitsland via E-mail

Resultaat: profielbeschrijving, E-mail en chatten verslag, eenvoudige notities en teksten schrijven (communicatie A2 niveau)

#### ***Projectopdracht 2***

Zakelijke communicatie en omgangsvormen B1

Niveau 4

- Vertalen geluidsfragment
- Informatie over Duitsland opzoeken over economie, beroep en andere minimale kennis over Duitsland en toepassen in een conversatie met Duitse collega's in begroeten en eenvoudige gesprekken

Resultaat: webcommunicatie via Skype, eenvoudige verslag en bevindingen (communicatie B1 niveau)

#### ***Projectopdracht 3***

Commerciële communicatie

Niveau 4

- Vertalen geluidsfragment
- Kennis over Duitsland professioneel toepassen in een conversatie met en presentatie aan Duitse collega's
- Achtergronden zaken doen in Duitsland

Resultaat: gebruik achtergronden zaken doen in Duitsland

#### ***Projectopdracht 4***

Verkoopplan

Niveau 4

- Kennis over Duitsland professioneel toepassen in een conversatie met en presentatie aan Duitse collega's

- Informatie voor een verkoopplan verzamelen aan de hand van een case van een groothandel, die opereert op de Duitse markt

Resultaat: verslag met inventarisatie verkoopactiviteiten en adviezen, presentatie productinformatie

### ***Projectopdracht 5***

Verkoopgesprek

Niveau 3

Kennis over Duitsland professioneel toepassen in een conversatie met en presentatie aan Duitse collega's

Resultaat: verslag Duitse consumentensites (klantenkring en klantkwalificatie), concept en propositie voor promotiemateriaal, onderhandelingsruimte en ontwerp gespreksstrategie (goals en targets), presentatie ontwerp product(beurs)demonstratie aan de hand van voorbeeld groothandel

### ***Projectopdracht 6***

Offerte – en ordertraject

Niveau 3

- Omgaan met gestandaardiseerde, geautomatiseerde offertes, begeleidende verkoopbrieven en orderbevestiging en schrijven van een Duitstalige offerte, begeleidende verkoopbrief en orderbevestiging

Resultaat: geautomatiseerde verkoopbrief (AIDA) met persoonlijke dialoog en netjes afgesloten met follow up.

### ***Projectopdracht 7***

Promotie

Niveau 3/4

- Ontwerp aantrekkelijke commerciële uitingen in een mailing, folder, brochure, advertentie of nieuwsbrief in een (geautomatiseerd) nieuwspitaal

Resultaat: Folder, poster, uitnodiging, website en presentatie volgens regels AIDA in huisstijl (kleuren, afbeeldingen)

(niveau 3: eenvoudig promotiemateriaal ontwerpen aan de hand van verzameld promotiemateriaal, niveau 4: meer complex promotiemateriaal vervaardigen)

### ***Projectopdracht 8***

Teksten redigeren

Niveau 4

- Redactie van aantrekkelijk voorlichtings- en promotiemateriaal zoals (al dan niet geadresseerde) verkoopbrieven, visitekaartjes, folders (flyers), brochures, affiches of posters, commercials, presentatiewanden, webpagina's, advertenties, advertorials en persberichten aan de hand van concept en storyboard (verhaal – en gesprekslijn).

Resultaat: heldere en duidelijke conceptteksten (AIDA-model, kwaliteitseisen zoals huisstijl) en grafische vormgevingstechnieken

### ***Projectopdracht 9***

Informatie internet

Niveau 4

- Ontwerp een aantrekkelijke digitale nieuwsbrief, eenvoudige website (tenminste een homepage en vijf gelinkte subpagina's) en video op de website (contentbeheer)

Resultaat: website, nieuwsbrief en videopresentatie volgens een concept en storyboard en gebruikmakend van beeldmateriaal

### ***Projectopdracht 10***

Persvoorlichting

Niveau 4

- Persbericht en minidraaiboek schrijven aan de hand van verzamelde materialen volgens concept en richtlijnen briefing en publiceren persbericht op website
- Advertorial schrijven op basis van persbericht volgens AIDA
- Duitstalig uitvoeren van een minipersconferentie (briefing) aan de hand van verzamelde materialen volgens een minidraaiboek van de dag

Resultaat: advertorial, publicatie persbericht op website, organiseren persconferentie volgens richtlijnen voor persmap, uitnodiging, presentatie, catering en follow up

### ***Projectopdracht 11***

Beheer

Niveau 4

- Organisatiebeheer en kwaliteitsbeheer webkantoor,
- Functioneel informatiebeheer website en beheer (digitaal) voorlichtings-, promotie- en/of PR-materiaal

Resultaat: Duits - Nederlandstalig webkantoor, website en paperbased promotiemateriaal

### ***Projectopdracht 12***

Uitvoering

Niveau 3

- Met het oog op het verlevendigen van de persconferentie (zie opdracht 10) ontwerpen van eenvoudig promotiemateriaal (uitnodiging, folder, affiche, poster en dergelijke) met geautomatiseerde tekensoftware en een dummy.
- Lijst van genodigden opstellen, mailing voor persconferentie opstellen en verzenden.
- Presentatie (informatie) in website om de organisatie, voorbereidende activiteiten (regelen, ondersteunen en klaarzetten promotiemateriaal) en beoogd resultaat (product) op een positieve manier onder de aandacht te brengen en de laatste ontwikkelingen te schilderen (actualisering website).

Resultaat: uitnodiging, dummy poster, demonstratie tijdens persconferentie van eenvoudig promotiemateriaal zoals presentatiewand, poster, folder (brochure, affiche) en dergelijke.

## Fase 1: Initiatiefase



### **Projectopdracht 13**

Niveau 3

- Hernieuwde kennismaking met Economie, Handel en Marketing met als kern product, markt, bedrijfskolom, prijsopbouw en logistiek met het oog op (internationale) markthandel.
- Studenten gaan in overleg met Duitse collega's om te toetsen of de ideeën kloppen en wat voor gevolgen je hieraan kunt verbinden voor de rest van het project.

Resultaat: kennis van product, markt, bedrijfskolom, prijsopbouw en logistiek

### **Projectopdracht 14**

Markten

Niveau 3/4

Toepassen van economische kennis in een concrete Duitstalige context door het in kaart brengen en bezoeken van een markt in Duitsland.

- Deze opdracht bestaat uit vier deelopdrachten: oriënteren en definiëren, voorbereiden en ontwerpen (observatie, enquête en interviews), uitvoeren, analyseren en rapporteren
- Samen met Duitse collega's en bezoek plannen en uitvoeren aan een Nederlandse en Duitse markt, observeren, interviewen en enquêteren van marktbezoekers en weergeven in een Duitstalig verslag

Resultaat: geïllustreerd en eventueel verfilm Duitstalig verslag en procesresultaat (script, wat laat je zien en waarom)

### **Projectopdracht 15**

Quickscan - EVC

Niveau 3/4

- Zoals in ieder project is het slagen daarvan afhankelijk van het samenwerken en individueel functioneren in een (binationale) projectteam, de capaciteiten van de deelnemers en de sterke en zwakke punten, mogelijkheden en knelpunten. Dit wordt getoetst aan de hand (van de samenwerking en uitvoering) van het marktbezoek, marktanalyse en rapport (opdracht 14).
- In deze fase volgen (functionerings)gesprekken over samenwerken (projectteam), kennis en vaardigheden op het gebied van zakelijke communicatie Duits (A2-niveau vereist) en commerciële communicatie.
- Daarnaast moet een begin gemaakt worden met het vraagstuk (hoe zou een beurs opgezet moeten worden op basis van de voorgaande informatie) en een creatieve oplossing voor beursorganisatie.

Resultaat: functioneringsverslag (Quickscan), inschatting niveau voor het beursproject (zijn afwijkende kerntaken en beheersingsniveaus) en Persoonlijk Ontwikkelingsplan met lijst van gemaakte afspraken en projectteam(s) is/zijn samengesteld.

Projectteam(s) heeft/hebben een eigen binationaal webkantoor en binationale website

Niveau 4: alle gegevens over het marketingvraagstuk (doelgroep en doel evenement) zijn beschikbaar en gecontroleerd, juiste conclusies zijn getrokken en er is een oplossing geformuleerd voor het marketingvraagstuk die goed aansluit op de wensen van de opdrachtgever. Kort verslag van vraagstuk en oplossingen.

Fase 2 Definitiefase (case of verwachting opdrachtgever)**Projectopdracht 16**

Niveau 3/4

Deze projectopdracht bestaat uit twee deelopdrachten, namelijk:

- De definitie voor het te organiseren zakelijke evenement in overleg met de opdrachtgever (4: noodzakelijke, duidelijke informatie, professionele relevante vragen)
- en een deelopdracht met de organisatie en presentatie of start-up briefing, waarbij opdrachtgevers, deelnemende bedrijven, docenten en studenten zijn uitgenodigd (3, zie projectopdracht 10).
- Gesprekken voeren met een potentiële opdrachtgever uit het bedrijfsleven over bedrijfsproces (bedrijfsscan/Kurzprofil), mogelijkheden stageplaats en arbeidsplaats, buitenlandse connecties, promotiemateriaal en standmateriaal opvragen en bedrijfsvideo maken.

Resultaat: afspraken zijn op papier vastgelegd en van gemaakte afspraken zijn bevestigd in een pro forma offerte, verslag met illustratiemateriaal en bedrijfsvideo, offerte (bevestiging van afspraken in een aantrekkelijke brief, waarin bedrijfsscan herkenbaar is)

Fase 3: Ontwerp**Projectopdracht 17**

Niveau 4

- Formuleren ideeën (doel en beschrijving organisatie,
- projectplan van alle noodzakelijke activiteiten en geschikte materialen en middelen),
- verzamelen van gegevens die nodig zijn voor het opstellen van een begroting
- opstellen van begroting.
- Presenteren van projectplan en begroting aan betrokkenen ter goedkeuring aan de opdrachtgever (budget conform procedures, verwachtingen en doelstellingen inclusief bewaking).

Resultaat:

Beschrijving organisatie als event: eisen aan ontvangst bezoekers, catering, highlights Beurs(project)plan, inclusief activiteitenoverzicht, materialenoverzicht en budget (Excel) Goedgekeurd uitvoerbaar draaiboek waarin alle te verrichten activiteiten staan en dat gebaseerd is op de geïnventariseerde wensen/de gemaakte afspraken met de opdrachtgever

Evaluatievoortgangsrapport (inclusief SWOT, afspraken en verbetervoorstellen)

Fase 4: Werkvoorbereiding**Projectopdracht 18**

Niveau 4

De projectopdracht valt uiteen in twee deelopdrachten, namelijk;

- locatie (plattegrond en ruimteverdeling)
- logistiek (systematisch plannen en vervoer van materialen en personen, conform veiligheidsvoorschriften, wettelijke richtlijnen en kostenbesparend),

waarbij activiteiten uit de ontwerpfase (concept) afgesloten dienen te zijn (beslissingen en afspraken uit de ontwerpfase zijn randvoorwaarden),

Tijdens de werkvoorbereidingsfase verkennen we fysiek (dus een dagprogramma workshop op locatie!) locatie en logistiek zoals we die in kaart gebracht hebben in projectplan en aan de hand van draaiboek.

Resultaat: locatieplan, plan personele inzet (stand/receptie) en logistiek plan (plattegrond, beschrijving voorzieningen, afspraken, beveiligingsplan), aanvullingen verwerkt in draaiboek (activiteitenlijsten, paklijsten), bijgesteld (beurs)projectplan, tijdregistratie voor de dag zelf (Excel met grafiek van bezoekersverloop), checklisten, registratieformulieren (aanwezigheid en inzet) en bijwerken evaluatievoortgangsrapport (afspraken, SWOT en verbetervoorstellen)

### Fase 5: Realisatie



### **Projectopdracht 19**

Niveau 3/4

- Na inventarisatie van bestaand beursmateriaal bij opdrachtgever (deelnemend bedrijf) ontwikkelen van specifiek voorlichtings- en promotiemateriaal overeenkomstig wensen van de opdrachtgever ten aanzien van dit materiaal, conform voorgeschreven procedures, aansluitend op het taalgebruik van de doelgroep en zijn op tijd klaar
- Met catering zijn goede afspraken gemaakt

Resultaat:

Er wordt conform draaiboek en checklisten, beveiligingsplan en veiligheidsvoorschriften gewerkt, zo nodig ingegrepen in de gang van zaken en praktische problemen worden tijdens het evenement (op de dag zelf) op verantwoorde wijze opgelost.

Organisatie (afspraken over activiteiten en personele inzet), PR-voorzieningen (promotie - en beursmaterialen), ontvangst bezoekers, voorzieningen (locatie, locatieverdeling, beveiliging, catering) en highlights voldoen aan vooraf (in de ontwerpfase en werkvoorbereidingsfase) geformuleerde eisen.

Er wordt een tijdregistratie bijgehouden van bezoekers en personele inzet.

### Fase 6: Evaluatie

### **Projectopdracht 20**

Niveau 3/4

- De logistieke kant van het evenement (registratieformulieren en logistieke oplossingen) wordt zorgvuldig geëvalueerd en de bevindingen zijn helder samengevat in een evaluatierapport (afspraken, SWOT en verbetervoorstellen), waarin ook over het verloop van het evenement zorgvuldig is gerapporteerd.

Resultaat:

Evaluatierapport met afspraken en beschrijving organisatie als event (verwijzing offerte aan opdrachtgever), illustratiemateriaal (PR, bedrijfsvideo, aandacht in de media) Beurs(project)plan: draaiboek, activiteitenoverzicht, materialenoverzicht (paklijst) en budget (Excel)

Plannen: locatie en locatieverdeling (plattegrond), personele inzet (stand/receptie) en logistiek (plattegrond, beschrijving voorzieningen, afspraken, beveiligingsplan)

Tijdregistratie in Excel van bezoekersverloop en personele inzet en probleemoplossingen

### *Afsluiting*

Dit project wordt afgesloten met een beoordeling.

Hieronder vind je een overzicht van de producten die je moet inleveren en de zaken die je laat zien. Voor meer informatie kun je terecht op de webkwesitie.

### Algemene eisen aan producten

- Alle producten die opgeleverd worden dienen in correct Nederlands geschreven te zijn.
- De producten moeten op tijd ingeleverd worden.
- Alles dient in verslag of opdrachtvorm ingeleverd te worden.
- De student dient de informatie die hij/zij vindt met deskresearch in eigen woorden te omschrijven en hierbij een bronvermelding te geven.
- Studenten leggen een portfolio aan met de literatuur die ze gebruikt hebben.

### Kritische beroepsproducten

Product 1: Profielbeschrijving (A2 niveau Duits)

Product 2: marktanalyse

Product 3: Concept verkoopplan aan de hand van een case

Product 4: Quicksan EVC: samenwerking, (zakelijke) communicatie (A2), vakkennis (probleemoplossend vermogen) van markt en commerciële communicatie

Product 5: Kurzprofil opdrachtgever (klantverwachting)

Product 6: Promotiematerialen

Product 7: projectplan

Product 8: draaiboek/checklisten

Product 9: Vergaderverslag met interviewvragen

Product 10: (Besloten beurs)evenement (panelverslag, observatieverslag)

### Proces:

De mate van beheersing van algemene competenties zoals samenwerking, creativiteit, communicatievaardigheid, resultaatgerichtheid, besluitvaardigheid, klantgerichtheid en initiatief vormen de essentie is van het project Digital Office.

Daarnaast wordt je beoordeeld op de beheersing van de werkprocessen.

- aan welke competenties heb je gewerkt?
- wat ging goed en wat ging fout?
- wat vonden anderen goed en minder goed gaan?
- op basis waarvan zijn ze tot een oordeel gekomen?
- wat vind je zelf je beste prestatie tot nu toe en waarom vind je dat?
- wat wil je verbeteren?
- hoe ga je dat doen?
- welke ondersteuning heb je daarbij nodig en van wie?

## Inleiding

Samen met een beroepsopleiding in Duitsland, het Berufskolleg Viersen, is een project opgezet om studenten te leren hoe bedrijven te promoten in het buurland. Het project heeft drie voorlopers:

- Talentencampusproject
- Stagebeurs, september 2006 (derdejaars MMC)
- Weihnachtsmarkt, met Viersen, schooljaar 2006-2007 (eerstejaars MMC)

Het eerste Duitstalige project "Analysen van Euregionale Markten, samenwerken en onderzoeken in binationaal verband" (Weihnachtsmarkt) hebben we samen met de partnerschool BK Viersen uitgevoerd. De nadruk ligt op kennismaking met de Duitse taal door (succesvol) samen te werken met Duitse collega's en toepassen van vakkennis en commerciële vaardigheden in een Duitstalige context.

Dit project is zo waardevol gebleken, dat we deze in de nieuwe Digital Office als een logisch projectonderdeel hebben opgenomen. Digital Office is een vervolgproject op het project Analysen van Euregionale Markten, maar dan met als thema een actieve organisatie van en participatie aan een (besloten) evenement, passend bij de leeromgeving van een student, namelijk een binationale stagebeurs.

Op deze wijze leert de leerling de bedrijven, bedrijfsprocessen, promotie, markt en marktcommunicatie (een beurs is een verbijzondering van een markt en promotie), maar ook raakt hij vertrouwd met de arbeidsmarkt en de mogelijkheden van stageplaatsen in het buitenland en bij internationaal opererende ondernemingen.

## Verantwoording

### *Projectdoel*

Het doel van dit project is de vereiste kennis van een markt opdoen, op praktische wijze kennismaken met de beroepspraktijk en werkprocessen in een buitenlandse context. We starten met (passief) kennis opdoen van markt en communicatie, verzamelen van informatie en van promotiemateriaal. Vervolgens het toepassen van kennis door een marktanalyse uit te voeren (observeren, enquêteren en rapporteren). De studenten krijgen de gelegenheid een bedrijfsprofiel te maken na een rondleiding binnen het bedrijf, waar ze foto's of een filmpje mogen maken ten behoeve van hun presentatie tijdens de beurs. Tevens is het de bedoeling, dat studenten het promotiebeleid van het bedrijf mogen inzien en in het verlengde daarvan gaan opereren als medewerker van het bedrijf. Ten slotte is het concrete projecteinddoel het – in opdracht van bedrijven – ontwerpen, organiseren, inrichten en uitvoeren van een gezamenlijke binationale website en internetkantoor, ontwerpen en beheren van promotiemateriaal en uitvoeren van het promotiemiddel bij uitstek, een beursevenement.

*Commerciële activiteiten en communicatie via een callcenter, direct mail en E-mail naar voor onbekende potentiële klanten hebben in Duitsland weinig succes, nog sterker, in een groot aantal gevallen is het zelfs wettelijk verboden. Anders dan in Nederland, waar in de zakelijk omgangsvormen meer wordt gewerkt met het Angelsaksische korte termijn model (snel even iets regelen, ad hoc wijzigende afspraken, korte termijnwinst) is in Duitse zakelijke omgangsvormen eerder het lange termijn netwerken gebruikelijk. Dat maakt een beurs tot commercieel instrument nummer een. Het organiseren en netwerken op beurzen is in Duitsland heel erg populair en het is mede om die reden, dat Duitsland derde op de wereldranglijst staat als beursorganiserend land, waarvan 70% plaats vindt in Nordrhein Westfalen. De vorm die we daarvoor kiezen is het daadwerkelijk laten organiseren van een beursevenement, met in het voorbereidingstraject zakelijke communicatie, commerciële communicatie en verkenning van een markt in Duitsland.*

De inhoudelijke concrete leerdoelen van het samenwerkingsproject en de beoogde resultaten:

- drempelvrees weg te nemen door via E-mail en webcam de buitenlandse partners leren kennen,
- onderzoeken van „markt en mogelijkheden voor binnenschoolse en buitenschoolse stages en/of projecten“
- inrichten van een gezamenlijke binationale website en internetkantoor
- promotiemateriaal ontwerpen en beheren
- opdoen van sociale en taalvaardige competenties op het gebied van de Nederlandse en Duitse taal en de vakcompetenties die nodig zijn van de marketingkant van het ondernemen (beursorganisatie).
- training in samenwerking van binationale teams (B1 niveau).
- internationaal samenwerken, werken aan opdrachten in internationale context (multinationaal) en vaardigheden opdoen van internationale marketingtoepassingen op het gebied van observatie, onderzoek en presentatie en commercieel handelen in internationale context (digitale weboffice, website en beurs)

### *Doelgroep*

Dit project is geschreven voor een doelgroep van studenten met een gemiddelde leeftijd van 18-19 jaar en voor de kwalificatie Commercieel Medewerker (niveau 3) en de uitstroomrichtingen op niveau 4.

Aan Duitse zijde namen destijds studenten van de Oberstufe der Berufsfachschule, Wirtschaft und Verwaltung deel (op de beurs geassisteerd door studenten van de Horeca-afdeling).

Daarnaast vinden we in diverse kwalificatieprofielen zoals Directiesecretaresse / Managementassistent werkprocessen terug, die ook wijzen op het organiseren van bijeenkomsten en al dan niet externe evenementen, zodat het project eigenlijk in meerdere leergebieden zou kunnen passen.

### *Partners*

ROC De Leijgraaf

In toenemende mate hebben bedrijven en instellingen contacten over de grens. ROC de Leijgraaf heeft daarom als taak de toekomstige beroepsbeoefenaar hierop voor te bereiden. De afdeling Economie heeft met een aantal buitenlandse scholen contacten die verder uitgebouwd moeten worden en moeten leiden tot uitwisseling van deelnemers en docenten bij voorkeur rondom gezamenlijke projecten en voorbereiding op internationale stages.

Berufskolleg Viersen:

Het Berufskolleg Viersen is een school die diverse afdelingen in huis heeft: Wirtschaft und Verwaltung, Sozialwesen und Hauswirtschaft en Technik. Het college biedt 32 verschillende opleidingen aan. Het grootste deel van de studenten bezoekt een duale opleiding voor beroepsopleiding, anderen volgen het voltijds( dag) onderwijs

### *Plaats in opleiding*

Het project is zo opgezet, dat we beginnen met een hernieuwde kennismaking met het vertrouwde traject van Economie, Handel en Marketing met als kern product, markt, bedrijfskolom, prijsopbouw en logistiek (meso-economie).

Het kan zijn dat deze elementen in voorgaande leerjaren (Sales, CS) zijn behandeld, maar oprispen van de kennis kan absoluut geen kwaad. Eventueel kan na een eventuele quickscan (functioneringsbeoordeling) worden vastgesteld of een vrijstelling kan worden gegeven voor commerciële economie en/of beheersing van de Duitse taal (minimum vereist niveau is CEF A2).

Minimum vereist is basiskennis van Economie op VMBO-niveau en kennis van de werking van de markt en commerciële communicatie (promotie).

Het gaat daarbij om de volgende VMBO-onderdelen:

HV/K/1	Oriëntatie op de handel
HV/K/2	Professionele vaardigheden
HV/K/3	Werken in de handel
HV/K/5	Presentatie en goederenverwerking
HV/K/8	Assortiment
HV/K/9	Verkopen
HV/K/10	Detailhandelsmarketing
HV/K/11	Presentatietechnieken 1
HV/K/12	Presentatietechnieken 2
HV/K/13	Commerciële presentatie 1
HV/K/14	Commerciële presentatie 2
HAV/K/6	Presentatie en promotie

Eventueel zal de student deze onderdelen in de vrije ruimte zelf moeten inhalen om met succes deel te kunnen nemen aan het tweede gedeelte van het project (de beursorganisatie zelf).

Dit project is geschreven voor het curriculum binnen de kwalificatie Commercieel Medewerker (niveau 3) en de uitstroomrichtingen op niveau 4:

Niveau 3:

1. Commercieel medewerker binnendienst
2. Commercieel medewerker buitendienst
3. Contactcenter medewerker
4. (Junior) accountmanager

Niveau 4:

5. Vestigingsmanager groothandel
6. Exportmedewerker binnendienst
7. Exportmedewerker buitendienst
8. Medewerker marketing en communicatie
9. Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen.

De betrokken, gemeenschappelijke leergebieden (kerntaken) op niveau 3 zijn:

Kerntaak 1: Onderzoekt de markt en maakt plannen

Kerntaak 2: Voert het verkooptraject uit

Kerntaak 3: Bouwt relaties op en onderhoudt ze (met nadruk op 3.2 uitvoeren van promotieactiviteiten)

Afhankelijk van de uitstroomrichting komen de volgende, andere mogelijke leergebieden (kerntaken) op niveau 4 in aanmerking voor het project. Zie hiervoor de Kwalificatieprofielen Vestigingsmanager groothandel, Exportmedewerker binnendienst/buitendienst, Medewerker marketing en communicatie, Commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen.

De competenties die van groot belang zijn voor het functioneren in de praktijk zijn:

vakinhoudelijke competenties:

niveau 3:

- oriënteren en definiëren (markt),
- voorbereiden en ontwerpen van een enquête en/of interview,
- uitvoeren (afnemen onder Duitstalig publiek)
- analyseren en rapporteren van de resultaten

*In de beroepsuitoefening zullen de studenten, gezien de globalisering van onze economie (70% van de commerciële dienstverlening en handel is gericht op Duitsland), het meest in aanraking komen met dit type front office (leggen en meewerken aan contacten, beurzen, voorlichting) en back office (leggen en meewerken aan contacten, promotie en relatiebeheer) activiteiten. Ook zal die internationale oriëntatie studenten goed van pas komen als zij HBO-opleidingen (niveau 5) Commerciële economie, Small business en Retailmanagement en de HBO -afstudeerrichting Sales- en accountmanagement zouden gaan volgen. Overigens dient het project natuurlijk niet als vervanging van beurs – en evenementenprojecten op HBO-niveau (40% van de studenten stroomt door), maar eerder als kennismaking.*

## Niveau 4:

- klantgerichtheid: zichzelf kunnen presenteren
- initiatief
- flexibiliteit
- creativiteit: commerciële inslag, economische vakkennis, kennis van marketing en toepassingen, waarvoor meestal goede computerkennis is vereist (analyseren en interpreteren, creëren en leren)

## sociale competenties:

## niveau 3:

- openheid, luisteren,
- vergadertechnieken, overleggen,
- omgaan met conflicten en teambuilding

## Niveau 4:

- resultaatgerichtheid: plannen en organiseren, met inzet en zelfstandig kunnen werken (organiseren en uitvoeren)
- besluitvaardigheid: verantwoordelijkheidsgevoel, gewend om in een team te werken, enthousiast om samen met anderen een klus aan te pakken (ondersteunen en samenwerken)

## taalcompetenties:

## niveau 3:

begrijpen (lezen, luisteren), spreken (productie, gesprekken voeren) en CEF A1 niveau en schrijven op A2 niveau.

## Niveau 4:

communicatief vaardig: sociaal sterk, kennis van de Duitse taal en zakelijke omgangsvormen in Duitsland (B1 interactie, beïnvloeden, presenteren)

*Werkwijze*

Het project Digital Office is tot stand komen als een deelproject met de typisch commerciële vakken. De lesprogrammering kan vergeleken worden met de oudere lesmodules Commerciële Economie en Sales, waarbij we een markt (consumenten, afnemers) in kaart brengen, sterke en zwakke punten zoeken en (markt)kansen en bedreigingen (knelpunten, waaronder culturele) en voor alles met eigen ogen naar een markt leren bekijken.

Het project maakt onderdeel uit van een reeks van CE-projecten van ROC de Leijgraaf (auteur Jo Giesbers) zoals schoolkantine (CE product- en plaatsmix), (klasse-)feest (CE promotiemix, reclame en promotie) en 'I've just called...' (prijsmix, Sales, CS). Al deze projecten zijn geschreven als webkwestie met een digitale gebruikersomgeving (interface). Ook voor dit project is een speciale webkwestie ontwikkeld met video, geluid en opdrachten.

Binnen de webkwestie en het totale project zijn en twee niveau's opgenomen: een niveau 3 project (Kerstmarkt) en een niveau 4 project (Beurs). De docent heeft uiteraard de mogelijkheid daarin een keuze te maken.

Het voordeel van een webkwestie is dat deze overal en op elk tijdstip van de dag te bekijken is. Kijk voor het werken met een webkwestie verderop in deze handleiding. Centraal in deze webkwestie staan zakelijke en commerciële communicatie en het toepassen van vakkennis in concrete situaties als een marktanalyse en het organiseren van een (besloten) beursevenement. Zo is natuurlijk zakelijke communicatie Duits erg belangrijk, want er is immers contact met Duitstalige bedrijven en medestudenten binnen en buiten een weboffice.

Een ideale groepsgrootte is moeilijk vast te leggen, minder dan drie geeft te veel werkdruk, meer dan vijf per land geeft meeliften.

In het project, dat wij hebben uitgevoerd, was sprake van vijf Nederlandse en vijf Duitse studenten.

Tijdens een doorlooptijd van circa 26 weken, werkt de student een (praktijk)dag per week aan dit project. Het uitwisselingsdeel van het project kan het beste plaatsvinden op twee dagdelen, waar de studenten in Nederland en Duitsland simultaan les zouden moeten hebben. Vakleer zoals Duits, loopbaan – en burgerschapscompetenties en wellicht ook commerciële economie (CE, Sales, CS) dienen als ondersteunende vakken en vooral Duits is een kritische factor.

De begeleiding moet in handen zijn van vakdocenten met vakkennis en autoriteit. Het mag dus geen besparing op contacturen zijn, want dan komt het project echt in gevaar.

#### *Afsluiten & beoordelen*

Het project Digital Office wordt afgesloten met een beoordeling.

Zo moet het project (verfilmde) observaties door docenten en bedrijfsfunctionarissen tijdens de beurs bevatten en panelgesprekken aan de hand van projectplan, draaiboek en evaluaties.

Indien gewenst, is het uitreiken van een schoolcertificaat natuurlijk mogelijk (zie de bijlagen op de site van de Lerende Euregio)

## Voorbereiden en uitvoeren

### *Financiën*

Het project is gefinancierd uit een subsidie van Euregio en gezien het streven van het ministerie van Onderwijs zijn wellicht andere financieringsbronnen mogelijk zoals PBS, BIB. Eventueel kan men contact opnemen met KC-Handel en Ecabo.

Bedrijven maken uren vrij van contactpersonen (interview en immateriële ondersteuning) en voor begeleiding tijdens het met video in kaart brengen van het bedrijfsproces.

Daarnaast sponsoren zij met promotiemateriaal en kunnen studenten doorgaans gebruik maken van bestaand beursmateriaal.

De school maakt docentenuren vrij voor ontwikkeling en begeleiding en kan het project faciliteren met lokalen, ICT en catering. Door gebruik te maken van online pakketten als Google, Soho en dergelijke kan men fors besparen op operationele kosten (een fysiek kantoor of een lokaal ingericht zou veel te duur zijn en staat vervolgens grotendeels leeg). ROC de Leijgraaf heeft fors geïnvesteerd in het op video vastleggen van het project door een docent en cameraman.

### *Organisatie*

Belangrijk is om te beseffen, dat voordat het project kan starten drie tot vier maanden daarvoor landelijke en regionale organisaties moeten worden benaderd (de feitelijke projectduur wordt dan 30 weken, maar 4 weken zijn niet zichtbaar voor de student)

Te denken valt aan de Nederlands-Duitse Handelskamer, Kamer van Koophandel Internationaal, MKB-organisaties, regionale ondernemersverenigingen en bedrijven.

Let daarbij vooral op connecties naar Duitsland (netwerk, doelmarkt) en op bedrijven en instellingen, die zich richten op Duitsland.

Vervolgens crosst men deze bedrijven in de BPV-database, maakt een selectie van bedrijven, schrijft deze aan en ontwerpt een eerste conceptlijst.

Na een bijeenkomst, waarbij men de verwachtingen en eisen afstemt, kan een definitieve bedrijvenlijst worden gemaakt voor de studenten.

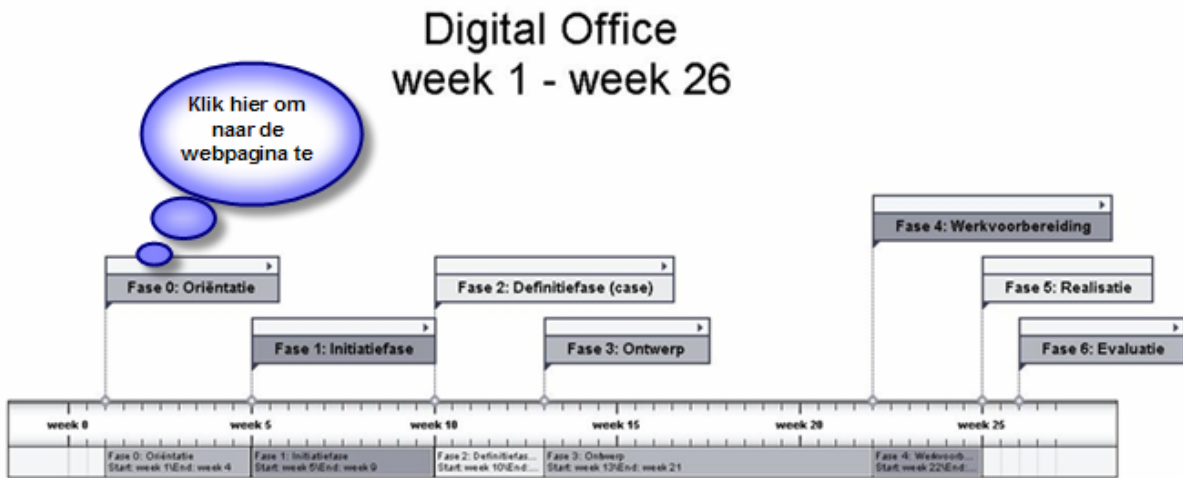
### *Inhoudelijke voorbereiding*

*Uit informatie van de EVD, Fenedex, MKB, Onderwijsraad en Ministerie van Onderwijs en in contacten met het beroepsveld wordt duidelijk, dat deelnemers die een commerciële opleiding hebben gevolgd niet voldoende toegerust zijn voor de taken die zij moeten uitvoeren op het gebied van communicatie in de vreemde talen in samenhang met steeds meer internationaal wordende beroepspraktijk (globalisering). Uitgedrukt in harde economische feiten betekent dit gebrek aan kennis en vaardigheden voor de Nederlandse economie een verlies van miljarden aan gemiste kansen. Duitsland staat volgend de Nederlandse handelsbalans op de eerste plaats als handelspartner met 56 miljard import en 78 miljard export. In de import en export zitten gigantische bedragen verwerkt aan dienstverlening, verzekering, logistiek en communicatie. Uit ander onderzoek blijkt verder, dat niet zozeer commerciële kennis en vaardigheden het knelpunt vormen, maar juist de kennis en vaardigheden op het gebied van Duitse taal, communicatie en zakelijke omgangsvormen. Het Common European Framework en het competentiegericht leren dwingen weliswaar het onderwijs en dus ook het (vreemde) taalonderwijs de onderwijsstructuur te formaliseren om zo de kwaliteit te verbeteren. Maar het probleem blijft, dat een theorieles of een simulatie nu eenmaal niet optimaal zijn. Er is geen of nauwelijks betrokkenheid en de zin van gebruik communicatie en vaardigheden in de vreemde taal ontgaat. Een bekende zakenman en consultant schetst de huidige Nederlandse situatie als volgt in: "We leren Chinees en Russisch, maar er verlaat nog nauwelijks iemand de middelbare school met enige bruikbare kennis van de Duitse taal, hetgeen een bom is onder onze economie" Gevolg is dat exporteurs en masse aangeven, dat met Engels alleen de export niet floreert en het blijkt dat Duitse ondernemingen zelfs uitwijken naar Oost-Europa met als gevolg een verlies van 1% marktaandeel per jaar (half miljard) en in totaal 8 miljard per jaar voor de Nederlandse economie. Gezien de internationale oriëntatie van veel Nederlandse onderneming is het zeer waarschijnlijk, dat men – ongeacht het opleidingsniveau – in aanraking zal komen met Duitstalige contacten, commerciële activiteiten en (activiteiten ter verbetering van de) handelsbetrekkingen gericht op of in Duitsland. Sterker nog, beroepsactiviteiten zullen eerder op MBO-niveau dan op HBO-niveau zijn.*

## Planning

Om dit project overzichtelijk en hanteerbaar te houden is het in fasen verdeeld. Het project Digital Office telt zes fasen en heeft een tijdsduur (doorlooptijd) van 26 weken.

### Fase 0: Oriëntatiefase



De oriëntatiefase moet zorgvuldig worden doorlopen, omdat in een project zoals deze natuurlijk veel geschreven, gesproken en naar elkaar geluisterd moet worden. Ook de kennis en vaardigheden op het gebied van commerciële communicatie moet even opgehaald worden. Hoewel ondersteuning van vakdocenten Commercieel en Duits nodig zijn en het project niets als doel heeft alle basiskennis bij te brengen moeten we toch rekenen op een voorbereidingsduur van vijf weken.

### Fase 1: Initiatiefase



Na de vrij uitgebreide oriëntatiefase met zakelijke communicatie en commerciële communicatie, waarbij ondersteuning van vakdocenten Duits en Commerciële Economie cruciaal is start de initiatiefase.

Na het opdoen van de elementaire kennis en vaardigheden gaan we deze toepassen in een concrete context, namelijk een markt. Dit onderdeel van het project is vooral gericht op niveau 3. Het is een mogelijkheid tot een eerste uitwisseling, bijvoorbeeld het bezoeken van

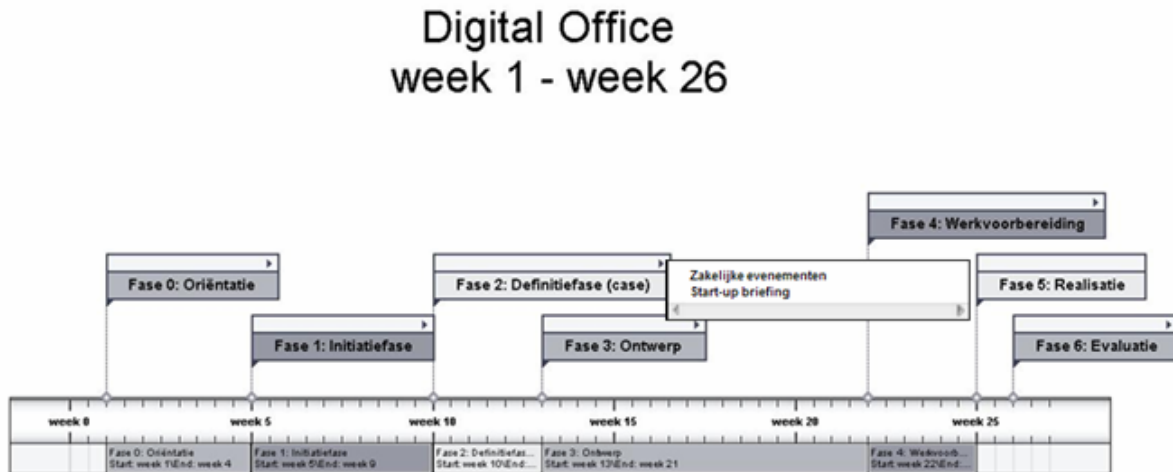
een Weihnachtsmarkt in Duitsland. De studenten bezoeken samen met hun Duitse collega's een markt in Duitsland en observeren en enquêteren marktgangers en kooplieden. Wat zijn de overeenkomsten en de verschillen met markten in Nederland en hoe verloopt communicatie en promotie op een markt?

Op de site van de lerende Euregio vindt u een film die een indruk geeft van deze activiteit.

Aan het eind van de oriëntatiefase volgen (functionerings)gesprekken over samenwerken, kennis en vaardigheden op het gebied van zakelijke communicatie Duits (A2-niveau vereist) en commerciële communicatie.

Daarmee is eerste mijlpaal bereikt.

## Fase 2: Definitiefase



Vanaf hier worden de activiteiten gericht op niveau 4.

In deze fase vindt er allereerst een toetsing van de bevindingen plaats: weten de studenten nu wat een Duitse markt is en wat de functie van (internationale) markthandel inhoudt? In overleg met Duitse collega's wordt bekeken of de ideeën kloppen en wat voor gevolgen hiervan zijn voor de rest van het project.

Tijdens de definitiefase die (maximaal) drie weken mag duren, moet duidelijk worden, wat zakelijke (besloten) evenementen zijn en wordt in een start-up briefing met – vooraf geselecteerde – bedrijven de opdracht doorgenomen. Wellicht zijn meerdere ontmoetingen met de bedrijfsmentoren nodig, want tijdens deze gesprekken moeten verwachtingen en wensen in kaart gebracht worden, bedrijfsprocessen worden gefilmd, promotiemateriaal worden opgevraagd en uiteindelijk moet alles bevestigd worden in een aantrekkelijke offerte als vastlegging van alle afspraken en doelstellingen.

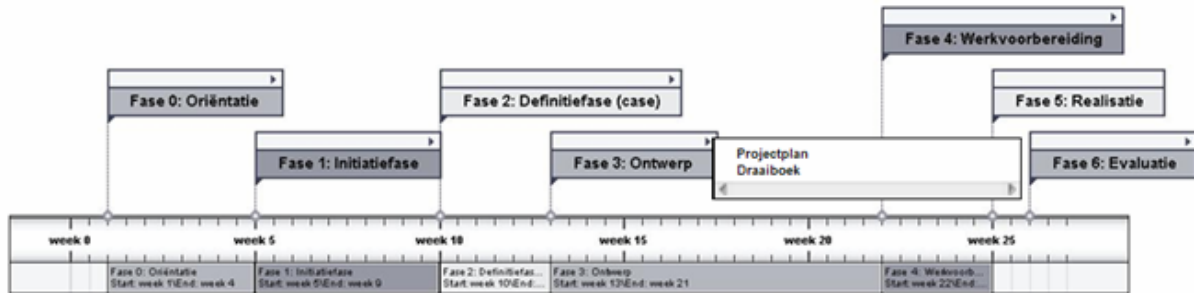
Voor zover het nog niet gebeurd is, vormen we nu de definitieve binationale teams en verdelen we de taken (let op: maak gebruik van een internationale arbeidsverdeling).

Zijn de afspraken met de opdrachtgever eenmaal gemaakt stellen we een lijst op van mogelijke promotieactiviteiten op en ontwerpen een hiervoor een projectplan en draaiboek (eigenlijk de vormgegeven activiteitenlijst van alle activiteiten voor, tijdens en na een evenement).

Voor deze fase moet je heel veel tijd nemen, wij houden het op negen weken, want hiermee staat of valt het project.

### Fase 3: Ontwerpfase

## Digital Office week 1 - week 26

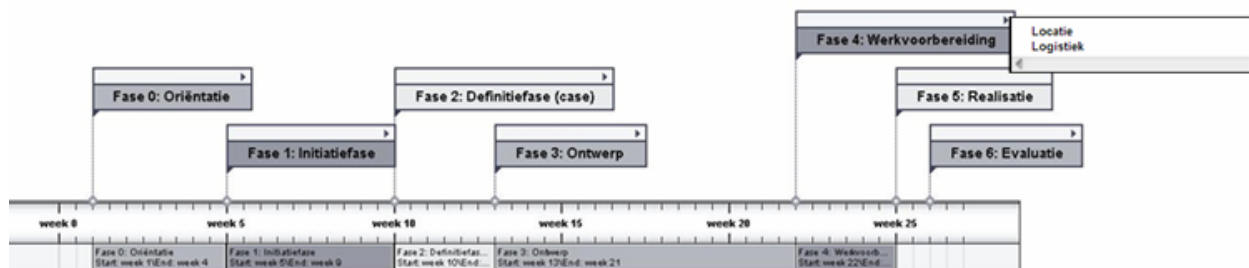


Tijdens deze fase is het van belang workshops te organiseren. Je kunt daarbij denken aan workshops met een dagprogramma zoals: vervaardigen van promotiematerialen (uitnodigingen, posters en dergelijke), kennismaken met de andere cultuur en omgangsvormen (knelpunt nummer 1 in de internationale handel).

Tijdens de ontwerpfasen maken de definitieve binationale teams een taakverdeling, zodat binationale subteams de diverse gebundelde taken kunnen uitvoeren: organisatie, highlights, promotie, catering, locatie, logistiek en dergelijke.

### Fase 4: Werkvoorbereiding

## Digital Office week 1 - week 26

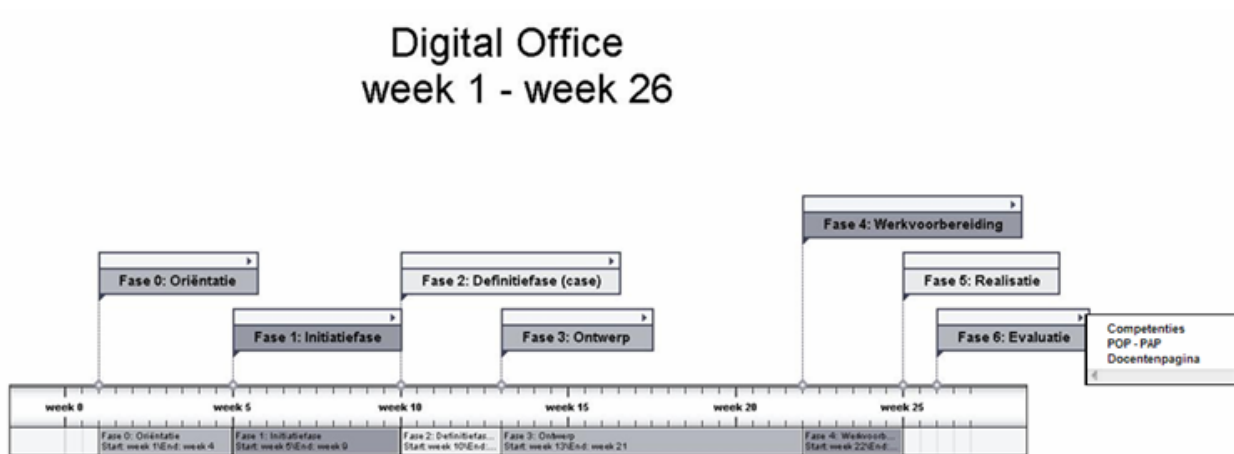


We gaan in fase 4 'Werkvoorbereiding' de puntjes op de i zetten door locatie, logistiek (materiaal, personeel, bezoekers, catering) in kaart te brengen.

Deze fase duurt slechts twee weken!

Tijdens de werkvoorbereidingsfase verkennen we fysiek (dus een dagprogramma workshop op locatie!) locatie en logistiek zoals we die in kaart gebracht hebben in projectplan en draaiboek.

## Fase 5 en 6 : Realisatie en evaluatie



De realisatie staat voor de dag zelf, de dag of uren al voorbereiding daarop en de afbouw. Ten slotte, nadat de grote dag geweest is, vindt de debriefing of evaluatie plaats. Tijdens panelgesprekken kan aan de hand van verfilming of observatieverslag besproken worden, wat goed ging, wat minder, wat verbeterpunten zouden zijn (POP-PAP). Uiteraard wordt besproken welke competenties de student nu heeft verworven.

### Hoe werkt de webkwestie?

Voor het project is een webkwestie geschreven, die al het projectmateriaal zoals tekst, beeld en geluid bevat.

De webkwestie is te vinden via een link op de site van de lerende Euregio, [www.lerende-euregio.com](http://www.lerende-euregio.com).

Via de knop 'Publicaties' en het kiezen voor 'Digital Office', krijgt u een verbindingsmogelijkheid naar de site.

Op een voor student verborgen gedeelte van de webkwestie is de docentenhandleiding te vinden. In deze handleiding vindt u bijlagen en uitwerkingen die voor u als docent van belang zijn. De handleiding is beveiligd met een toegangscode en wachtwoord.

### De openingspagina:

**Projekt Digital Office**  
Organisation einer "Messe" im Euregio

**Praktijkleren**

Diese Webfrage enthält Video und Rede  
Deze webkwestie bevat beeld en geluid.

Gereed

**Oberstufe der Berufsfachschule  
Wirtschaft und Verwaltung**

**Commercieel Medewerker  
binnendienst (niveau 3)  
Marketing en Communicatie (niveau 4)**

info: [lerende-euregio@projectmanagement.de](mailto:lerende-euregio@projectmanagement.de); Diana Mohel

redactie: Joop van der Waart - ROC Rivier  
video: Jo Rutje - ROC De Leijgraaf

Op de startpagina klikt u op de Nederlandse vlag (de Duitse vlag geeft toegang op het Duitse project).

U komt dan op onderstaande pagina.

**Fase 0: Oriëntatie**

Digital Office - Fase 0: Oriëntatie

GEB  
Gebruikersorganisatie voor de EU-Projecten and  
andere EU-Projecten van de  
Europese Commissie

Lerende Euregio

Timeline  
Fase 0: Oriëntatie  
Zakelijke communicatie  
Commerciële communicatie  
Fase 1: Initiëfaze  
Fase 2: Definitiefase (case)  
Fase 3: Ontwerp  
Fase 4: Werkvoorbereiding  
Fase 5: Realisatie  
Fase 6: Evaluatie

Diverse commerciële beroepen

**Beginsituatie in beeld**

Stel je eens een regenachtige vrijdagmiddag voor op een kantoor ergens in Nederland.

De laatste uren tot het weekend.

Je kijkt met dromerige ogen op jouw mobieltje in de hoop dat je grote vakantieleefde je zal verlossen van deze drukke kantooromgeving.

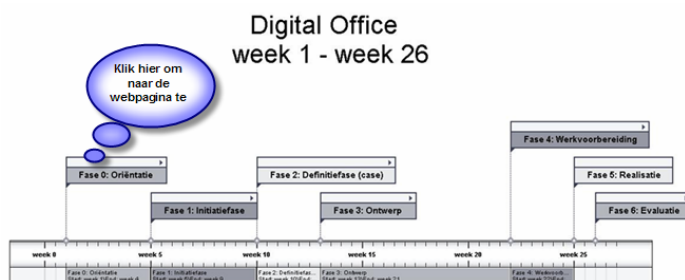
In gedachte verzonken aan die fantastische vakantie in Beleren.

[Lees meer>>>>>](#)

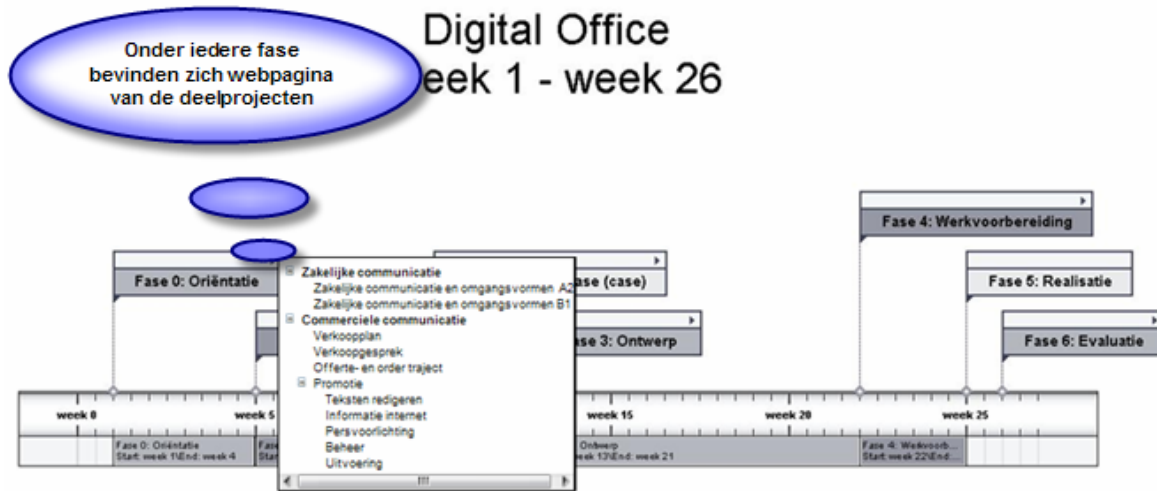
- [vertaal geluidsfragment](#)

Vind de

Om eerst een indruk van de webkwestie te krijgen klikt u op 'Timeline'



Om kriskras door het materiaal heen te gaan gebruikt men de tijdbalk in Timeline of het menu aan de linkerkant.



Onder iedere pagina liggen weer submenu's, die dieper ingaan op het materiaal. De submenu's openen zich pas na het klikken op de fase. Zo valt communicatie uiteen in zakelijke communicatie en commerciële communicatie en de laatste weer in verkoopdocumenten en promotie.

Ga even kriskras door het materiaal, kijk naar een video, beluister een geluidsfragment en lees een stukje tekst.

Door in de tijdbalk op de knop te klikken kunnen we weer teruggaan naar de oriëntatiefase

**Fase 0: Oriëntatie**

Fase 0: Oriëntatie   Fase 1: Initiëfase   Fase 2: Definitiefase...   Fase 3: Ontwerp   Fase 4: Werkvoorb...   Fase 5: Realisatie   Fase 6: Evaluatie

DigitalOffice - Fase 0: Oriëntatie

**GEB**

Werkbilans voor 2013-2014 met  
Beroepsinformatie voor  
Beroepsinformatie voor  
Beroepsinformatie voor

**Lernende Euregio**

Timeline

- Fase 0: Oriëntatie
- Zakelijke communicatie
- Commerciële communicatie
- Fase 1: Initiëfase
- Fase 2: Definitiefase (case)
- Fase 3: Ontwerp
- Fase 4: Werkvoorbereiding
- Fase 5: Realisatie
- Fase 6: Evaluatie

Diverse commerciële beroepen

**Contextgebonden sturing**

**Video of geluidsbox met opname passend in de context**

**Korte uitleg met**

**Beginsituatie in beeld**

Stel je eens een regenachtige vrijdagmiddag voor op een kantoor ergens in Nederland.  
De laatste uren tot het weekend.

Bovenin vindt u de titel van de webpagina en daaronder bevinden zich de hyperlinks naar andere zes fasen in het project.

Vervolgens zie je een 'kruimelpad', waarin je het hele gekozen pad kunt volgen. Door op de hyperlink te klikken kunt u terug naar de betreffende pagina.

Links onder het logo van Euregio ziet u het hele menu van het project in webpagina's (submenu's) en daaronder weer webpagina's, die dieper in gaan op het betreffende onderdeel.

Vervolgens ziet u de mediaplayer, die bestuurd kan worden door een keuze te maken in de dropdown box (rolmenu).

Onder de gekleurde balk treft u tekst, korte lesinstructies en uitleg in een paar zinnen aan zoals in een boek in hoofdstukken en paragrafen.

### Beginsituatie in beeld

Stel je eens een regenachtige vrijdagmiddag voor op een kantoor ergens in Nederland.

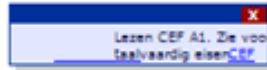
De laatste uren:

Je kijkt met dromende ogen deze drukken:

In gedachte verzonken aan die fantastische vakantie in Beieren.

Toon minder tekst>>>>>

**De hyperlinks bevatten tooltips geven een korte toelichting en verwijzen naar officiële websites**



Het lezen van de billboards, het menu en andere [eenvoudige mededelingen](#) mededelingen lukte met moeite op.

Bij [E-mail uitwisseling en chatten](#) met de vriend(in) wordt nog altijd stevig gecorrigeerd op taal – en spellingfouten, maar – anders dan in het zakenleven – liefde is geduldig en tolereert alles.

De [contacten via Skype](#) ieder weekend lopen prima, want Duitsers, dus ook zijn Duitse vriendin, vinden ons boerenkool-Duits wel aardig.

Door op 'Lees meer' te klikken komt de hele tekst te voorschijn en krijgen we een meer uitgebreide beschrijving.

Onderin de webpagina bevinden zich de opdrachten en eventuele bronnen en hulpmiddelen.

De opdrachten kunnen theoretische teksten zijn, praktijkopdrachten of geluidsfragmenten.

Dit laatste om de student te dwingen om Duits te spreken en te beluisteren.

De opdrachten worden weergegeven in documenten in Word, Excel.

en projecten in Duitsland, antwoord je enthousiast, dat je het project Digital Office aan het ROC heeft gedaan.

Je hebt daarbij in de praktijk veel geleerd zoals een [draaiboek maken](#), [vervoer van personen en materiaal regelen](#), [ruimtes inrichten en materialen installeren](#) en [dagelijkse voorzieningen en beveiliging regelen](#).

Hij nodigt je uit om daarvoor bij wijze van persoonlijke kennismaking naar Duitsland te komen om de directie van het Duitse bedrijf [voorzichting](#) over het Nederlandse bedrijf te geven.

En als klapper op de vuurpijl, maar dat kon je natuurlijk ook niet weten, krijg je het verzoek om een – uiteraard in goed Duits geformulee [Kwalificatieprofiel](#) in Duitsland is netwerken belangrijk en niet het, op korte termijn, aan de ma

Je hebt daarmee je eerste [netwerk](#)

Het offerte en ordertraject in het Duit [eisen CEF](#) de aarde hebben, maar je bent vastbesloten om dat probleem ofwel de klantverwachting (Business Case) op te lossen (beroepsbeeld)

### Opdrachten en bronnen

- [vertaal geluidsfragment](#)



Ten slotte staan onderin de pagina de knoppen 'terug' en 'verder' om op volgorde door de pagina's te gaan.

De website maakt verder gebruik van javascripts, waarmee de leerling een bepaalde oefening direct kan oefenen en van op het internet aanwezige freeware, die tijdelijk en lokaal (op de PC van de leerling) direct geïnstalleerd kan worden.

De software die gebruikt wordt bestaat uit programma's, die in het bedrijfsleven ook worden benut, zodat de leerling direct vertrouwd raakt met de moderne business software.

Software, die door het onderwijs wordt benut, is vaak zo aangepast of opgezet, dat het niet herkenbaar is, als de leerling ermee zou willen werken zodra hij op stage is of een baan heeft gevonden.

The image shows a screenshot of a website with several text blocks and two windows. A red arrow labeled 'Javascript' points to a small window in the middle of the page. Another red arrow labeled 'Freeware' points to a software application window at the bottom of the page. The website content includes a list of items and a 'Verder' button.

Door op de knop 'verder' te klikken gaat men 'lineair' en op volgorde door het materiaal heen.

*Vorbereitung per les/deelthema*  
Overzicht van de projectopdrachten

Fase 0: Oriëntatie

***Projectopdracht 0***

Niveau 3

Fragment vertalen van Wonen en werken in Duitsland

***Projectopdracht Start***

Zakelijke communicatie

Niveau 3

Vertalen geluidsfragment

Kennismaking, uitwisselen van persoonlijke informatie (profielen) en basiskennis over Duitsland via E-mail

Resultaat: Profielbeschrijving, E-mail en verslag  
Eenvoudige notities en teksten schrijven (communicatie A1 niveau)

***Projectopdracht 1***

Zakelijke communicatie en omgangsvormen A2

Niveau 3

- Vertalen geluidsfragment
- Kennismaking, uitwisselen van persoonlijke informatie (profielen) en basiskennis over Duitsland via E-mail

Resultaat: profielbeschrijving, E-mail en chatten verslag, eenvoudige notities en teksten schrijven (communicatie A2 niveau)

***Projectopdracht 2***

Zakelijke communicatie en omgangsvormen B1

Niveau 4

- Vertalen geluidsfragment
- Informatie over Duitsland opzoeken over economie, beroep en andere minimale kennis over Duitsland en toepassen in een conversatie met Duitse collega's in begroeten en eenvoudige gesprekken

Resultaat: webcommunicatie via Skype, eenvoudige verslag en bevindingen (communicatie B1 niveau)

***Projectopdracht 3***

Commerciële communicatie

Niveau 4

- Vertalen geluidsfragment
- Kennis over Duitsland professioneel toepassen in een conversatie met en presentatie aan Duitse collega's
- Achtergronden zaken doen in Duitsland

Resultaat: gebruik achtergronden zaken doen in Duitsland

***Projectopdracht 4***

Verkoopplan

Niveau 4

- Kennis over Duitsland professioneel toepassen in een conversatie met en presentatie aan Duitse collega's
- Informatie voor een verkoopplan verzamelen aan de hand van een case van een groothandel, die opereert op de Duitse markt

Resultaat: verslag met inventarisatie verkoopactiviteiten en adviezen, presentatie productinformatie

### ***Projectopdracht 5***

Verkoopgesprek

Niveau 3

Kennis over Duitsland professioneel toepassen in een conversatie met en presentatie aan Duitse collega's

Resultaat: verslag Duitse consumentensites (klantenkring en klantkwalificatie), concept en propositie voor promotiemateriaal, onderhandelingsruimte en ontwerp gespreksstrategie (goals en targets), presentatie ontwerp product(beurs)demonstratie aan de hand van voorbeeld groothandel

### ***Projectopdracht 6***

Offerte – en ordertraject

Niveau 3

- Omgaan met gestandaardiseerde, geautomatiseerde offertes, begeleidende verkoopbrieven en orderbevestiging en schrijven van een Duitstalige offerte, begeleidende verkoopbrief en orderbevestiging

Resultaat: geautomatiseerde verkoopbrief (AIDA) met persoonlijke dialoog en netjes afgesloten met follow up.

### ***Projectopdracht 7***

Promotie

Niveau 3/4

- Ontwerp aantrekkelijke commerciële uitingen in een mailing, folder, brochure, advertentie of nieuwsbrief in een (geautomatiseerd) nieuwspitaal

Resultaat: Folder, poster, uitnodiging, website en presentatie volgens regels AIDA in huisstijl (kleuren, afbeeldingen)

(niveau 3: eenvoudig promotiemateriaal ontwerpen aan de hand van verzameld promotiemateriaal, niveau 4: meer complex promotiemateriaal vervaardigen)

### ***Projectopdracht 8***

Teksten redigeren

Niveau 4

- Redactie van aantrekkelijk voorlichtings- en promotiemateriaal zoals (al dan niet geadresseerde) verkoopbrieven, visitekaartjes, folders (flyers), brochures, affiches of posters, commercials, presentatiewanden, webpagina's, advertenties, advertorials en persberichten aan de hand van concept en storyboard (verhaal – en gesprekslijn).

Resultaat: heldere en duidelijke conceptteksten (AIDA-model, kwaliteitseisen zoals huisstijl) en grafische vormgevingstechnieken

### ***Projectopdracht 9***

Informatie internet

Niveau 4

- Ontwerp een aantrekkelijke digitale nieuwsbrief, eenvoudige website (tenminste een homepage en vijf gelinkte subpagina's) en video op de website (contentbeheer)

Resultaat: website, nieuwsbrief en videopresentatie volgens een concept en storyboard en gebruikmakend van beeldmateriaal

### ***Projectopdracht 10***

Persvoorlichting

## Niveau 4

- Persbericht en minidraaiboek schrijven aan de hand van verzamelde materialen volgens concept en richtlijnen briefing en publiceren persbericht op website
- Advertorial schrijven op basis van persbericht volgens AIDA
- Duitstalig uitvoeren van een minipersconferentie (briefing) aan de hand van verzamelde materialen volgens een minidraaiboek van de dag

Resultaat: advertorial, publicatie persbericht op website, organiseren persconferentie volgens richtlijnen voor persmap, uitnodiging, presentatie, catering en follow up

**Projectopdracht 11**

## Beheer

## Niveau 4

- Organisatiebeheer en kwaliteitsbeheer webkantoor,
- Functioneel informatiebeheer website en beheer (digitaal) voorlichtings-, promotie- en/of PR-materiaal

Resultaat: Duits - Nederlandstalig webkantoor, website en paperbased promotiemateriaal

**Projectopdracht 12**

## Uitvoering

## Niveau 3

- Met het oog op het verlevendigen van de persconferentie (zie opdracht 10) ontwerpen van eenvoudig promotiemateriaal (uitnodiging, folder, affiche, poster en dergelijke) met geautomatiseerde tekensoftware en een dummy
- Lijst van genodigden opstellen, mailing voor persconferentie opstellen en verzenden.
- Presentatie (informatie) in website om de organisatie, voorbereidende activiteiten (regelen, ondersteunen en klaarzetten promotiemateriaal) en beoogd resultaat (product) op een positieve manier onder de aandacht te brengen en de laatste ontwikkelingen te schilderen (actualisering website).

Resultaat: uitnodiging, dummy poster, demonstratie tijdens persconferentie van eenvoudig promotiemateriaal zoals presentatiewand, poster, folder (brochure, affiche) en dergelijke

Fase 1: Initiatiefase**Projectopdracht 13**

## Niveau 3

- Hernieuwde kennismaking met Economie, Handel en Marketing met als kern product, markt, bedrijfskolom, prijsopbouw en logistiek met het oog op (internationale) markthandel.
- Studenten gaan in overleg met Duitse collega's om te toetsen of de ideeën kloppen en wat voor gevolgen je hieraan kunt verbinden voor de rest van het project.

Resultaat: kennis van product, markt, bedrijfskolom, prijsopbouw en logistiek

**Projectopdracht 14**

## Markten

## Niveau 3/4

Toepassen van economische kennis in een concrete Duitstalige context door het in kaart brengen en bezoeken van een markt in Duitsland.

- Deze opdracht bestaat uit vier deelopdrachten: oriënteren en definiëren, voorbereiden en ontwerpen (observatie, enquête en interviews), uitvoeren, analyseren en rapporteren

- Samen met Duitse collega's en bezoek plannen en uitvoeren aan een Nederlandse en Duitse markt, observeren, interviewen en enquêteren van marktbezoekers en weergeven in een Duitstalig verslag

Resultaat: geïllustreerd en eventueel verfilm Duitstalig verslag en procesresultaat (script, wat laat je zien en waarom)

### ***Projectopdracht 15***

Quickscan - EVC

Niveau 3/4

- Zoals in ieder project is het slagen daarvan afhankelijk van het samenwerken en individueel functioneren in een (binationale) projectteam, de capaciteiten van de deelnemers en de sterke en zwakke punten, mogelijkheden en knelpunten. Dit wordt getoetst aan de hand (van de samenwerking en uitvoering) van het marktbezoek, marktanalyse en rapport (opdracht 14).
- In deze fase volgen (functionerings)gesprekken over samenwerken (projectteam), kennis en vaardigheden op het gebied van zakelijke communicatie Duits (A2-niveau vereist) en commerciële communicatie.
- Daarnaast moet een begin gemaakt worden met het vraagstuk (hoe zou een beurs opgezet moeten worden op basis van de voorgaande informatie) en een creatieve oplossing voor beursorganisatie.

Resultaat: functioneringsverslag (Quickscan), inschatting niveau voor het beursproject (zijn afwijkende kerntaken en beheersingsniveaus) en Persoonlijk Ontwikkelingsplan met lijst van gemaakte afspraken en projectteam(s) is/zijn samengesteld.

Projectteam(s) heeft/hebben een eigen binationaal webkantoor en binationale website

Niveau 4: alle gegevens over het marketingvraagstuk (doelgroep en doel evenement) zijn beschikbaar en gecontroleerd, juiste conclusies zijn getrokken en er is een oplossing geformuleerd voor het marketingvraagstuk die goed aansluit op de wensen van de opdrachtgever. Kort verslag van vraagstuk en oplossingen.

### Fase 2 Definitiefase (case of verwachting opdrachtgever)

### ***Projectopdracht 16***

Niveau 3/4

Deze projectopdracht bestaat uit twee deelopdrachten, namelijk:

- De definitie voor het te organiseren zakelijke evenement in overleg met de opdrachtgever (4: noodzakelijke, duidelijke informatie, professionele relevante vragen)
- en een deelopdracht met de organisatie en presentatie of start-up briefing, waarbij opdrachtgevers, deelnemende bedrijven, docenten en studenten zijn uitgenodigd (3, zie projectopdracht 10).
- Gesprekken voeren met een potentiële opdrachtgever uit het bedrijfsleven over bedrijfsproces (bedrijfsscan/Kurzprofil), mogelijkheden stageplaats en arbeidsplaats, buitenlandse connecties, promotiemateriaal en standmateriaal opvragen en bedrijfsvideo maken.

Resultaat: afspraken zijn op papier vastgelegd en van gemaakte afspraken zijn bevestigd in een pro forma offerte, verslag met illustratiemateriaal en bedrijfsvideo, offerte (bevestiging van afspraken in een aantrekkelijke brief, waarin bedrijfsscan herkenbaar is)

Fase 3: Ontwerp**Projectopdracht 17**

Niveau 4

- Formuleren ideeën (doel en beschrijving organisatie,
- projectplan van alle noodzakelijke activiteiten en geschikte materialen en middelen),
- verzamelen van gegevens die nodig zijn voor het opstellen van een begroting
- opstellen van begroting.
- Presenteren van projectplan en begroting aan betrokkenen ter goedkeuring aan de opdrachtgever (budget conform procedures, verwachtingen en doelstellingen inclusief bewaking).

Resultaat:

Beschrijving organisatie als event: eisen aan ontvangst bezoekers, catering, highlights Beurs(project)plan, inclusief activiteitenoverzicht, materialenoverzicht en budget (Excel) Goedgekeurd uitvoerbaar draaiboek waarin alle te verrichten activiteiten staan en dat gebaseerd is op de geïnventariseerde wensen/de gemaakte afspraken met de opdrachtgever

Evaluatievoortgangsrapport (inclusief SWOT, afspraken en verbetervoorstellen)

Fase 4: Werkvoorbereiding**Projectopdracht 18**

Niveau 4

De projectopdracht valt uiteen in twee deelopdrachten, namelijk;

- locatie (plattegrond en ruimteverdeling)
- logistiek (systematisch plannen en vervoer van materialen en personen, conform veiligheidsvoorschriften, wettelijke richtlijnen en kostenbesparend),

waarbij activiteiten uit de ontwerpfase (concept) afgesloten dienen te zijn (beslissingen en afspraken uit de ontwerpfase zijn randvoorwaarden), aangezien de werkvoorbereidingsfase een uitvoeringsfase is, waarbij activiteiten vloeiend en harmonieus moeten verlopen.

Tijdens de werkvoorbereidingsfase verkennen we fysiek (dus een dagprogramma workshop op locatie!) locatie en logistiek zoals we die in kaart gebracht hebben in projectplan en aan de hand van draaiboek.

Resultaat: locatieplan, plan personele inzet (stand/receptie) en logistiek plan (plattegrond, beschrijving voorzieningen, afspraken, beveiligingsplan), aanvullingen verwerkt in draaiboek (activiteitenlijsten, paklijsten), bijgesteld (beurs)projectplan, tijdregistratie voor de dag zelf (Excel met grafiek van bezoekersverloop), checklisten, registratieformulieren (aanwezigheid en inzet) en bijwerken evaluatievoortgangsrapport (afspraken, SWOT en verbetervoorstellen)

Fase 5: Realisatie**Projectopdracht 19**

Niveau 3/4

- Na inventarisatie van bestaand beursmateriaal bij opdrachtgever (deelnemend bedrijf) ontwikkelen van specifiek voorlichtings- en promotiemateriaal overeenkomstig wensen van de opdrachtgever ten aanzien van dit materiaal, conform voorgeschreven procedures, aansluitend op het taalgebruik van de doelgroep en zijn op tijd klaar
- Met catering zijn goede afspraken gemaakt

**Resultaat:**

Er wordt conform draaiboek en checklisten, beveiligingsplan en veiligheidsvoorschriften gewerkt, zo nodig ingegrepen in de gang van zaken en praktische problemen worden tijdens het evenement (op de dag zelf) op verantwoorde wijze opgelost.

Organisatie (afspraken over activiteiten en personele inzet), PR-voorzieningen (promotie - en beursmaterialen), ontvangst bezoekers, voorzieningen (locatie, locatieverdeling, beveiliging, catering) en highlights voldoen aan vooraf (in de ontwerpfase en werkvoorbereidingsfase) geformuleerde eisen.

Er wordt een tijdregistratie bijgehouden van bezoekers en personele inzet.

Fase 6: Evaluatie***Projectopdracht 20***

Niveau 3/4

- De logistieke kant van het evenement (registratieformulieren en logistieke oplossingen) wordt zorgvuldig geëvalueerd en de bevindingen zijn helder samengevat in een evaluatierapport (afspraken, SWOT en verbetervoorstellen), waarin ook over het verloop van het evenement zorgvuldig is gerapporteerd.

**Resultaat:**

Evaluatierapport met afspraken en beschrijving organisatie als event (verwijzing offerte aan opdrachtgever), illustratiemateriaal (PR, bedrijfsvideo, aandacht in de media)

Beurs(project)plan: draaiboek, activiteitenoverzicht, materialenoverzicht (paklijst) en budget (Excel)

Plannen: locatie en locatieverdeling (plattegrond), personele inzet (stand/receptie) en logistiek (plattegrond, beschrijving voorzieningen, afspraken, beveiligingsplan)

Tijdregistratie in Excel van bezoekersverloop en personele inzet en probleemoplossingen

## Afsluiten

Alle producten die opgeleverd worden dienen in correct Nederlands geschreven te zijn. De producten moeten op tijd ingeleverd worden.

Alles dient in verslag of opdrachtvorm ingeleverd te worden.

De leerling dient de informatie die hij/zij vindt met deskresearch in eigen woorden te omschrijven en hierbij een bronvermelding te geven.

Leerlingen leggen een portfolio aan met de literatuur die ze gebruikt hebben.

### Kritische beroepsproducten

Niveau 3

Product 1: profielbeschrijving (A2 niveau Duits)

Product 2: marktanalyse

Product 3: concept verkoopplan aan de hand van een case

Niveau 4

Product 4: quickscan EVC, samenwerking, (zakelijke) communicatie (A2), vakkennis (probleemoplossend vermogen) van markt en commerciële communicatie

Product 5: Kurzprofil opdrachtgever (klantverwachting)

Product 6: promotiematerialen

Product 7: projectplan

Product 8: draaiboek/checklisten

Product 9: vergaderverslag met interviewvragen

Product 10: (besloten beurs)evenement (panelverslag, observatieverslag)

### Proces

Voor de mate van beheersing van algemene competenties zoals samenwerking, creativiteit, communicatievaardigheid, resultaatgerichtheid, besluitvaardigheid, klantgerichtheid en initiatief kan vrijstelling worden verleend, aangezien dat de essentie is van het project Digital Office.

## Bijlagen

Op de site van de Lerende Euregio vindt u een verwijzing naar de webkwestie. Hierin vindt u alle bijlagen die van belang zijn voor de uitvoering van dit project: theorie, opdrachten, links naar relevante sites, geluids- en filmfragmenten.

Ook zijn er in de webkwestie films van de uitgevoerde projecten te zien, die u kunt bekijken ter inspiratie.

Site: [www.lerende-euregio.com](http://www.lerende-euregio.com), onder 'Publicaties' en 'Digital Office'

### *Contact*

ROC de Leijgraaf

[www.leijgraaf.nl](http://www.leijgraaf.nl)

Berufskolleg Viersen

[www.berufskolleg-viersen.de](http://www.berufskolleg-viersen.de)

Jo Giesbers

[Jo.Giesbers@leijgraaf.nl](mailto:Jo.Giesbers@leijgraaf.nl)

Conny van den Hoogen

[conny.hoogen@leijgraaf.nl](mailto:conny.hoogen@leijgraaf.nl)

Helma Nelissen

[helma.nelissen@leijgraaf.nl](mailto:helma.nelissen@leijgraaf.nl)

Freek de koning  
[Freek.koning@leijgraaf.nl](mailto:Freek.koning@leijgraaf.nl)

Danièle Hamdan  
[danyhamdan@yahoo.de](mailto:danyhamdan@yahoo.de)

Karin Schwering  
[karin-schwering@t-online.de](mailto:karin-schwering@t-online.de)

Gero Ufert,  
[ufert@ajc-bk.de](mailto:ufert@ajc-bk.de)

Jo Giesbers  
[Jo.Giesbers@leijgraaf.nl](mailto:Jo.Giesbers@leijgraaf.nl)

Conny van den Hoogen  
[conny.hoogen@leijgraaf.nl](mailto:conny.hoogen@leijgraaf.nl)

GEB- Geschäftsstelle für EU-Projekte und berufliche Qualifizierung der Bezirksregierung  
Düsseldorf  
Postfach 30 08 65  
40408 Düsseldorf  
Fischerstraße 10  
D-40477 Düsseldorf  
Duitsland  
Tel: +49 (0)211 475-0  
[www.geb.nrw.de](http://www.geb.nrw.de)  
Contactpersoon: : Barbara von der Bank

ROC Nijmegen (Regionaal Opleidingen Centrum Nijmegen)  
Postbus 6560  
6503 GB Nijmegen  
Nederland  
Tel: +31 (0)24 3500942  
[info@roc-nijmegen.nl](mailto:info@roc-nijmegen.nl)  
Contactpersoon: : Renie Hesseling