

Antwoorden Blok1 HO2 Onderdeel 4

Opdracht 1 Stuurinformatie in gesprekken

Gewoon gesprek

Begin: groeten en jezelf bekend maken door het zeggen van je naam.

Er zijn per nationaliteit verschillen.

In Nederland beginnen we vaak met het zeggen van onze naam, in Spanje is het gebruikelijk om te beginnen met ¡Dígame!, letterlijk Zegt u (het) mij.

Tijdens het gesprek wordt aangegeven wie aan de beurt is om iets te zeggen, worden woorden tussendoor geworpen om te laten horen dat je nog luistert, kun je vragen iets te herhalen enzovoort. Bij het eind maak je afsluitende opmerkingen, afspraken en groet je.

Telefoongesprek

Het overgaan van de telefoon geeft aan dat iemand contact zoekt.

De gebelde persoon meldt zich met bijvoorbeeld zijn naam.

De opbellende partij doet hetzelfde.

Pieptoontjes geven aan dat de batterij aan zijn einde is of dat er een netwerkprobleem is.

En natuurlijk de stuurinformatie die je in een normaal gesprek ook aantreft, zoals “Sorry, wat zeg je?”

Gelaatsuitdrukkingen en gebaren komen niet over bij een telefoongesprek.

Portofoonverkeer

De bekende termen zijn ‘over’, ‘over en uit’.

Opdracht 2 Communicatieprotocollen bij betalingen

Een acceptgiro is een ten dele ingevuld betalingsformulier, die aan een te betalen rekening wordt toegevoegd. De betaler hoeft alleen nog maar de gegevens te controleren, eventueel aan te vullen en zijn handtekening te plaatsen.

a Minimaal moeten aanwezig zijn: gironummer, naam begunstigde, plaats, bedrag en handtekening.

Het betalingskenmerk in de vorm van een factuurnummer of iets dergelijks is zeer wenselijk voor de ontvanger om de betaling te kunnen koppelen aan een uitstaande rekening.

b Als een deel van de informatie ontbreekt of onjuist is, kan de betaling niet worden uitgevoerd.

c

1. Bepaal te betalen bedrag op kassa
2. Activeer pinpas-lezer voor betaling
3. Klant haalt pinpas door de lezer
4. Klant toetst pincode in
5. Lezer controleert juistheid pincode
6. Te betalen bedrag verschijnt op pincodelezer
7. Klant bevestigt bedrag
8. Pincodelezer controleert via telefoonverbinding bij bank of het saldo toereikend is
9. Bank verricht overboeking van het bedrag en bevestigt de betaling op pinpas lezer

De uitgewisselde informatie is: bedrag, pasnummer, bankrekeningnummer (gelezen via magneetstrip), pincode, bedrag akkoord, betaalbevestiging, banksaldo.

- 4 De server controleert het wachtwoord en opent de mailbox.
- 5 De cliënt verzoekt om de mail naar hem te versturen of (bij webmail) de mail te openen.
- 6 De server stuurt het aantal te versturen berichten
- 7 De cliënt bevestigt de ontvangst en geeft 'groen licht'.
- 8 De server stuurt de berichten
- 9 De cliënt bevestigt de goede ontvangst van de berichten.
- 10 De cliënt vraagt om de verbinding te sluiten
- 11 De server sluit de verbinding en zegt 'Good bye'.