

PRAKTIJKOPDRACHT MYSTERIESHOPPER

Vorbereiding

Uitvoering

Beoordeling

Terugkijken

Inleiding

In deze praktische opdracht werk je als zzp'er die door een bedrijf is ingehuurd om een intern onderzoek uit te voeren. Je gaat op pad als mysterieshopper. Dat betekent dat je een bedrijf benadert alsof je een gewone klant bent, bijvoorbeeld door een bezoek te brengen of contact op te nemen.



Doelstelling

Aan het einde van deze praktijkopdracht kun je:

- een SWOT-analyse maken van een door jou gekozen bedrijf;
- met een opdrachtgever een onderzoeksvraag vaststellen;
- een script schrijven ter voorbereiding van jouw onderzoek;
- een onderzoek uitvoeren als mysterieshopper;
- de gevonden informatie als mysterieshopper verwerken in een duidelijk overzicht
- een presentatie voorbereiden en uitvoeren;
- een advies geven als antwoord op de onderzoeksvraag.

Opdrachtenoverzicht

Titel		Soort opdracht	Aantal personen	✓
1.01	Shortlist van bedrijven	Onderzoek	2	
1.02	Eerste contact met opdrachtgever	Telefonisch contact	2	
1.03	SWOT-analyse maken	Onderzoek	2	
1.04	De juiste vragen stellen	Gesprek	2	
1.05	Zo gaan we het aanpakken	Casestudy	2	
1.06	Mysteryshopper in actie	Onderzoek	2	
1.07	Resultaten inzichtelijk maken	Casestudy	2	
1.08	Presentatie voor de opdrachtgever	Casestudy	2	
1.09	Presentatie geven	Gesprek	2	
1.10	Factuur opstellen	Portfolio	2	
1.11	Hoe verliep deze praktijkopdracht?	Portfolio	1	

Deelopdracht 1.01 Shortlist van bedrijven



Vorbereiding

Je voert deze opdracht uit als zzp'er die is ingehuurd om een intern onderzoek te doen. Als mysterieshopper benader je bedrijven alsof je een gewone klant bent. Zo breng je in kaart hoe de klantbeleving in de praktijk is, bijvoorbeeld hoe snel ze reageren, hoe vriendelijk het contact verloopt en hoe duidelijk de informatie is.



Werk in tweetallen



Laptop of telefoon

Uitvoering

Jullie starten met het kiezen van drie bedrijven die jullie gaan benaderen. Het helpt als deze bedrijven goed bereikbaar zijn en voldoende aanknopingspunten bieden om te onderzoeken. Schrijf hieronder jullie drie keuzes op.

1

2

3

Beoordeling

Beoordelingsschema Shortlist van bedrijven	O	V	G
De student heeft samen met medestudent drie bedrijven gekozen en deze op de shortlist gezet.			
De gekozen bedrijven van de student passen bij de opdracht, omdat je ze kunt benaderen alsof je een klant bent.			
De gekozen bedrijven zijn goed te bereiken binnen de tijd, via website, mail, telefoon of langskomen.			
Bij de gekozen bedrijven kun je als klant echt iets vragen of aanvragen, zodat je iets kunt onderzoeken.			
De student heeft drie concrete bedrijfsnamen ingevuld.			
Eindoordeel deelopdracht 1.01			

Deelopdracht 1.02 Eerste contact met opdrachtgever



Vorbereiding

Je gaat contact opnemen met het bedrijf dat je hebt gekozen. Door te bellen maak je een professionele eerste indruk en je plant een afspraak om de opdracht rustig uit te leggen. Tijdens het telefoongesprek verzamel je meteen belangrijke gegevens, zodat je later precies weet met wie je hebt gesproken en wanneer de afspraak is.



Werk in tweetallen



Laptop en telefoon

Uitvoering

Neem telefonisch contact op met je keuze-bedrijf en maak een afspraak om de opdracht uit te leggen en te bespreken.

Contactformulier	
Naam bedrijf:	
Adres bedrijf:	
Telefoonnummer bedrijf:	
Naam gesprekspartner:	
Functie gesprekspartner:	
Datum afspraak:	

Vanaf nu noem je de gesprekspartner de opdrachtgever.

Beoordeling

Beoordelingsschema Eerste contact met opdrachtgever	O	V	G
Het bedrijf is door de student zelf telefonisch benaderd en netjes te woord gestaan.			
De student heeft kort en duidelijk uitgelegd wat de opdracht is en waarom hij belt.			
De student heeft een afspraak gemaakt met het bedrijf en heeft een duidelijke datum en tijd.			
De student heeft de gegevens volledig en correct ingevuld op het formulier.			
De student gebruikt vanaf dit moment de term opdrachtgever voor de gesprekspartner.			
Eindoordeel deelopdracht 1.02			



► Voorbereiding

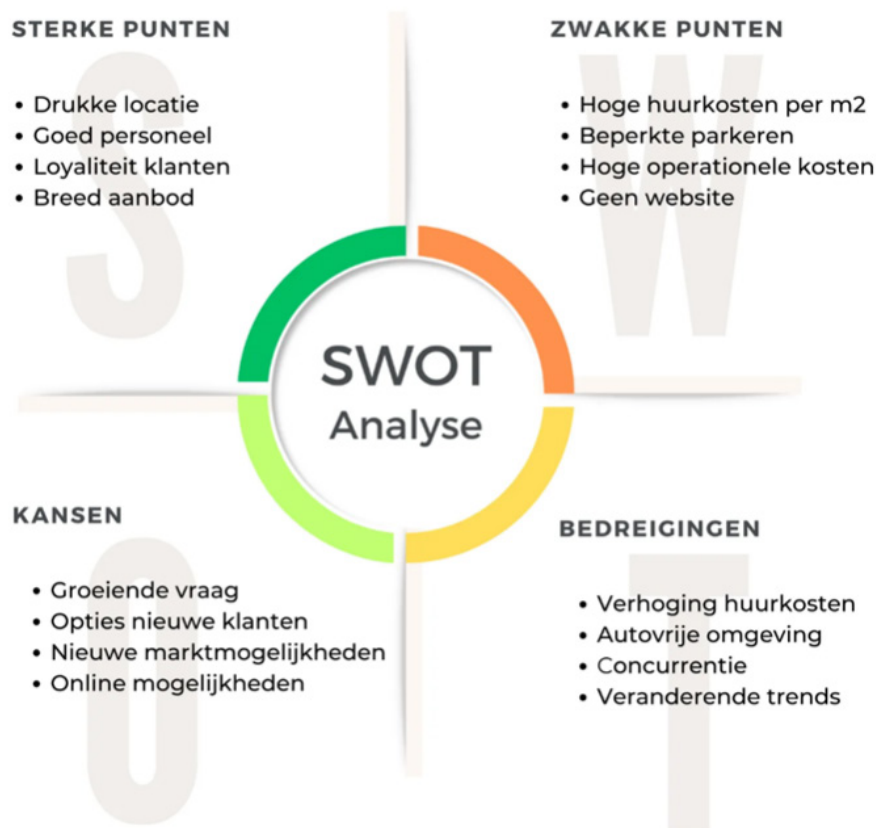
Een goed gesprek begint met een goede voorbereiding. Als je al vóór de afspraak weet wat sterk is aan het bedrijf, waar het bedrijf tegenaan loopt en welke kansen of bedreigingen er zijn, kun je veel betere vragen stellen.

Je komt professioneler over, je snapt sneller waar het bedrijf mee bezig is en je kunt tijdens het gesprek makkelijker doorvragen.

Een SWOT-analyse helpt je om dat overzichtelijk op papier te zetten. Je kijkt daarbij naar vier onderdelen. Sterktes en zwaktes gaan over het bedrijf zelf. Kansen en bedreigingen gaan over wat er van buitenaf invloed heeft op het bedrijf.

Gebruik het voorbeeld van de SWOT-analyse als hulp bij de opmaak en inhoud.

VOORBEELD SWOT-ANALYSE KAPPER



Werk in tweetallen



Laptop

Uitvoering

Maak een SWOT-analyse van het bedrijf waar je een afspraak mee hebt gemaakt.

- 1 Zoek eerst informatie over het bedrijf, bijvoorbeeld via de website, Google reviews, social media en nieuws of acties.
- 2 Maak een SWOT-analyse met minimaal drie punten per vak.
- 3 Schrijf de punten kort en duidelijk, zodat je ze kunt gebruiken als voorbereiding op je gesprek.

Gebruik je SWOT-analyse tijdens de afspraak om vragen voor de opdrachtgever te bedenken.

Beoordeling

Beoordelingsschema SWOT-analyse maken	O	V	G
De student heeft de SWOT-analyse volledig ingevuld met sterke punten, zwakke punten, kansen en bedreigingen.			
De punten die de student heeft gekozen passen duidelijk bij het gekozen bedrijf en zijn niet algemeen of vaag.			
De student heeft de SWOT-analyse gebaseerd op gevonden informatie, zoals website, reviews of social media.			
De student heeft de punten kort, duidelijk en overzichtelijk opgeschreven.			
De SWOT-analyse is bruikbaar als voorbereiding, omdat er goede vragen of gespreksonderwerpen uitgehaald kunnen worden.			
Eindoordeel deelopdracht 1.03			

Deelopdracht 1.04 De juiste vragen stellen



Vorbereiding

Tijdens het gesprek met de opdrachtgever is het belangrijk dat je helder krijgt wat het bedrijf precies wil weten. Misschien willen ze weten hoe vriendelijk het contact is, hoe snel er wordt gereageerd, of hoe duidelijk de informatie op de website is. Door goede vragen te stellen, ontdek je wat voor hen het meest belangrijk is. Met die informatie kun je later als mysterieshopper gericht gaan onderzoeken.



Werk in tweetallen



Laptop

Uitvoering

- a. Bereid je voor op het gesprek met de opdrachtgever door vijf vragen te bedenken die je aan de opdrachtgever wilt stellen om de doelstelling van het onderzoek te achterhalen. Tijdens het gesprek gebruik je je vragen en noteer je de antwoorden hierop.

1

2

3

4

5

- b. Voer het gesprek met de opdrachtgever.
c. Formuleer aan het einde van het gesprek samen met de opdrachtgever één duidelijke onderzoeksvraag. Belangrijk, later presenteer je de resultaten van het onderzoek bij het bedrijf.

Onderzoeksvraag

Beoordeling

Beoordelingsschema De juiste vragen stellen	O	V	G
De student heeft vijf vragen opgeschreven die passen bij het bedrijf en het onderzoek als mysterieshopper.			
De student heeft vragen opgeschreven om duidelijk te krijgen wat de opdrachtgever precies wil weten.			
De student heeft de vragen helder en concreet geformuleerd.			
De onderzoeksvraag is één duidelijk zin en sluit aan op wat er in het gesprek is besproken.			
De onderzoeksvraag is haalbaar om te onderzoeken als mysterieshopper.			
Eindoordeel deelopdracht 1.04			

Deelopdracht 1.05 Zo gaan we het aanpakken



Vorbereiding

Als je onderzoeksvraag duidelijk is, is het belangrijk dat je afsprekt hoe je het onderzoek gaat uitvoeren. Een script helpt hierbij. Je legt vast wat je gaat doen als mysterieshopper, welke stappen je volgt en wie welke taak krijgt. Zo voorkom je dat je iets vergeet, werk je eerlijk samen en kun je achteraf goed uitleggen hoe je tot je resultaten bent gekomen. Het script zorgt er ook voor dat je aanpak zo objectief mogelijk blijft en dat je niet zomaar 'op gevoel' conclusies trekt.



Werk in tweetallen



Laptop

Uitvoering

Vul de tabel in en werk jullie script stap voor stap uit. Schrijf per stap wie het doet, wat er precies gedaan wordt en wanneer jullie het uitvoeren. Zet pas een vinkje als de taak echt is afgerond. Zorg dat alle stappen die nodig zijn om de onderzoeksvraag te beantwoorden in de tabel staan.

Wie	Wat	Wanneer	✓

Beoordeling

Beoordelingsschema Zo gaan we het aanpakken	O	V	G
De student heeft de tabel volledig ingevuld met wie, wat en wanneer.			
De taken sluiten logisch aan op de onderzoeksvraag en helpen om die te beantwoorden.			
De taakverdeling is duidelijk en eerlijk verdeeld tussen de studenten.			
De planning is haalbaar binnen de tijd en de afspraken zijn concreet.			
De student vinkt een taak pas af als deze ook echt is uitgevoerd.			
Eindoordeel deelopdracht 1.05			



► Voorbereiding

Nu ga je het onderzoek echt uitvoeren. Benader het bedrijf alsof je een gewone klant bent en let goed op wat er gebeurt. Noteer tijdens het onderzoek eerlijk en objectief wat je ziet en hoort. Deze notities zijn later de basis voor je conclusie, dus schrijf ze duidelijk en zo concreet mogelijk op.



Werk in tweetallen



Pen en papier

► Uitvoering

Voer het onderzoek uit zoals jullie in het script hebben afgesproken. Maak tijdens het contact met het bedrijf direct aantekeningen van wat je meemaakt en wat opvalt. Schrijf op deze bladzijde je notities en zet erbij wat je hebt gedaan, wanneer je het deed en wat de reactie van het bedrijf was.

Beoordeling

Beoordelingsschema Mysteryshopper in actie	O	V	G
De student heeft het onderzoek uitgevoerd zoals afgesproken in het script.			
De student heeft de notities concreet en duidelijk geformuleerd.			
De student heeft feitelijk genoteerd wat hij/zij zag en hoorde en heeft niet alleen een mening geformuleerd.			
De student noteert belangrijke details, zoals datum, tijd, kanaal en reactie van het bedrijf.			
De notities sluiten aan op de onderzoeksvraag en helpen om die later te beantwoorden.			
Eindoordeel deelopdracht 1.06			

Deelopdracht 1.07 Resultaten inzichtelijk maken



Vorbereiding

Je hebt nu gegevens verzameld als mysterieshopper. De volgende stap is om die informatie zo te ordenen dat je in één oogopslag ziet wat er is gebeurd en wat opvalt. Door je resultaten in tabellen en grafieken te zetten, kun je makkelijker vergelijken, patronen ontdekken en straks een duidelijke conclusie trekken. Een goed overzicht maakt je onderzoek niet alleen duidelijker, maar ook betrouwbaarder.



Werk in tweetallen



Laptop

Uitvoering

Analyseer je notities en verwerk de resultaten in een overzicht met tabellen en grafieken.

- Zet je belangrijkste bevindingen in één of meer tabellen, bijvoorbeeld per contactmoment of per onderdeel dat je hebt beoordeeld.
- Maak minimaal één grafiek die laat zien hoe het bedrijf scoort op de punten die jij hebt onderzocht.
- Geef elke tabel en grafiek een duidelijke titel en zorg dat de lezer snap wat er wordt vergeleken.
- Zorg dat je overzicht direct aansluit op de onderzoeksvraag, zodat je het straks kunt gebruiken voor je conclusie.

Beoordeling

Beoordelingsschema Resultaten overzichtelijk maken	O	V	G
De student heeft de gevonden informatie netjes geordend en verwerkt in een duidelijk overzicht.			
De student gebruikt tabellen die kloppen en makkelijk te begrijpen zijn.			
De student heeft minimaal één grafiek gemaakt die past bij de resultaten.			
De tabellen en grafieken hebben duidelijke titels en laten goed zien wat wordt vergeleken.			
De resultaten sluiten aan op de onderzoeksvraag en helpen bij het trekken van een conclusie.			
Eindoordeel deelopdracht 1.07			

Deelopdracht 1.08 Presentatie voor de opdrachtgever



Vorbereiding

Je onderzoek is klaar en de resultaten zijn uitgewerkt. Nu ga je alles omzetten naar een presentatie die logisch is opgebouwd en er netjes uitziet. De presentatie moet duidelijk laten zien wat je hebt onderzocht, wat je hebt gevonden en welk advies daarbij hoort. Het doel is dat de opdrachtgever jouw verhaal meteen snapt, zonder extra uitleg.



Werk in tweetallen



Laptop

Uitvoering

Maak een presentatie in een presentatieprogramma naar keuze waarin je antwoord geeft op de onderzoeksvraag en een advies geeft aan de opdrachtgever.

Zorg dat je presentatie minimaal de volgende onderdelen bevat:

- Een titelblad met bedrijfsnaam en jullie namen.
- De onderzoeksvraag.
- Een korte uitleg van hoe je het onderzoek hebt uitgevoerd.
- De belangrijkste resultaten met tabellen en/of grafieken.
- De conclusie, dus het antwoord op de onderzoeksvraag.
- Het advies aan de opdrachtgever met minimaal twee concrete verbeterpunten.
- Een duidelijke afsluiting met de belangrijkste boodschap in één zin.

Beoordeling

Beoordelingsschema Presentatie voor de opdrachtgever	O	V	G
De presentatie is logisch opgebouwd en makkelijk te volgen.			
De onderzoeksvraag staat duidelijk in de presentatie en komt terug in de conclusie.			
De resultaten zijn duidelijk uitgelegd en ondersteund met tabellen en/of grafieken.			
Het antwoord op de onderzoeksvraag is concreet en past bij de resultaten.			
Het advies is bruikbaar voor de opdrachtgever en bevat minimaal twee concrete verbeterpunten.			
Eindoordeel deelopdracht 1.08			



Vorbereiding

Je hebt je presentatie gemaakt en nu ga je die ook echt uitvoeren. Je bespreekt jullie onderzoek en advies persoonlijk met de opdrachtgever, op locatie bij het bedrijf. Dat is het moment waarop je laat zien wat jullie hebben ontdekt en welke verbeterpunten jullie adviseren. Een duidelijke afspraak én een goede uitvoering zorgen ervoor dat de opdrachtgever precies weet wat jullie hebben gevonden en wat jullie adviseren.



Werk in tweetallen



Laptop

Uitvoering

- Neem contact op met de opdrachtgever en maak een afspraak om de presentatie bij de opdrachtgever op locatie te geven.
- Noteer met wie je de afspraak hebt gemaakt en wanneer de presentatie plaatsvindt.

Afspraak met

Datum en tijd

- Geef op de afgesproken datum en tijd de presentatie bij de opdrachtgever en bespreek jullie conclusie en advies.
- Maak tijdens of direct na het gesprek een kort gespreksverslag waarin je opschrijft welke feedback de opdrachtgever geeft.
- Laat de opdrachtgever het gespreksverslag ondertekenen of vraag om een korte bevestiging per mail of WhatsApp dat de presentatie besproken is.
- Verwerk de feedback van de opdrachtgever in een korte aanvulling of verbeteradvies.

Beoordeling

Beoordelingsschema Presentatie geven	O	V	G
De student heeft contact opgenomen met de opdrachtgever om de presentatieafspraken te regelen.			
De student heeft duidelijk vastgelegd met wie de afspraak is en wanneer de presentatie wordt gegeven.			
De student geeft de presentatie bij de opdrachtgever op locatie op het afgesproken moment.			
De presentatie is aantoonbaar besproken met de opdrachtgever (gespreksverslag of handtekening).			
De student verwerkt de feedback van de opdrachtgever in een korte aanvulling of verbeteradvies.			
Eindoordeel deelopdracht 1.09			

Deelopdracht 1.10 Factuur opstellen



Vorbereiding

Je hebt in deze opdracht gewerkt als ingehuurde zzp'er. Daar hoort ook een factuur bij, want zo laat je zien dat je zakelijk en professioneel werkt. Je maakt de factuur in Excel en gebruikt formules om bedragen automatisch te laten uitrekenen. De factuur moet voldoen aan de verplichte factuureisen, zoals gegevens van jou als leverancier, gegevens van de opdrachtgever, factuurdatum en factuurnummer, een duidelijke omschrijving van je dienst en de bedragen met btw. Nadien verstuur je deze factuur niet echt op naar de opdrachtgever.



Werk in tweetallen



Laptop

Uitvoering

Maak in Excel een factuur voor de opdrachtgever. Gebruik formules in het werkblad.

Zorg dat je factuur minimaal het volgende bevat:

- gegevens leverancier, zoals naam, adres, KvK-nummer en btw-identificatienummer
- gegevens klant, zoals bedrijfsnaam en adres;
- factuurgegevens zoals factuurnummer en factuurdatum en als dat anders is ook de datum van de dienst;
- omschrijving geleverde dienst zoals 'Mysteryshopper advies' met aantal uren of afspraak en eventueel uurtarief;
- bedragen met prijs exclusief btw, btw-tarief en btw-bedrag, en totaal inclusief btw, berekend met Excel-formules;
- betalingsinformatie zoals betaaltermijn en IBAN.

Beoordeling

Beoordelingsschema Factuur opstellen	O	V	G
De factuur bevat alle verplichte onderdelen volgens de factuureisen.			
De bedragen zijn realistisch, btw en totaal worden automatisch berekend met formules.			
De omschrijving van de dienst is duidelijk en past bij de opdracht.			
De factuur ziet er netjes en overzichtelijk uit en is goed te lezen.			
Factuurgegevens zoals factuurnummer en datum zijn logisch en volledig ingevuld.			
Eindoordeel deelopdracht 1.10			



De factuur wordt niet echt verstuurd naar de opdrachtgever!

Eindbeoordeling praktijkopdracht Mysteryshopper		O	V	G
Deelopdracht 1.01	Shortlist van bedrijven			
Deelopdracht 1.02	Eerste contact met opdrachtgever			
Deelopdracht 1.03	SWOT-analyse maken			
Deelopdracht 1.04	De juiste vragen stellen			
Deelopdracht 1.05	Zo gaan we het aanpakken			
Deelopdracht 1.06	Mysteryshopper in actie			
Deelopdracht 1.07	Resultaten inzichtelijk maken			
Deelopdracht 1.08	Presentatie voor de opdrachtgever			
Deelopdracht 1.09	Presentatie geven			
Deelopdracht 1.10	Factuur opstellen			
Oordeel beroepshouding: De student heeft tijdens uitvoering van de praktijkopdracht de juiste beroepshouding getoond.				
Eindoordeel praktijkopdracht 1				
Feedback docent				

Deelopdracht 1.11 Hoe verliep deze praktijkopdracht?



a. Wat heb je van deze opdracht geleerd?

b. Wat zou je bij het maken van een volgende praktijkopdracht anders doen?

c. Beoordeel je eigen beroepshouding tijdens deze praktijkopdracht.

Beroepshouding	Dit ging goed.	Hier kan ik nog in verbeteren.
Op tijd komen		
Collegiaal zijn		
Taken goed uitvoeren		
Verantwoordelijkheid dragen		
Om hulp vragen		
Doorzetten		
Flexibel zijn		
Inzet tonen		
Afspraken nakomen		
Initiatief nemen		
Ondernemende houding aannemen		

d. Hoe hebben jullie de taken verdeeld en waarom hebben jullie hiervoor gekozen?

e. Wat ging goed in de samenwerking en wat kon beter?

f. Waar ben je trots op in jouw bijdrage aan deze opdracht en waarom?

g. Welke vaardigheid (vaardigheden) wil je verder ontwikkelen na deze opdracht en hoe ga je dit aanpakken?
