

Cases hoofdstuk 11

Case 1 – 4 Informele informatieverslagen

Case 1. Mijn vorderingen tot op heden: tussentijds vorderingsverslag over je academische loopbaan

Zoals je weet is de bureaucratie die nodig is om een graad of certificaat te halen bijna net zo'n uitdaging als de cursus zelf.

Opdracht: schrijf een tussentijds verslag met de stappen die je hebt gezet om te kunnen afstuderen. Bekijk de vereisten in de studiecatalogus en geef een realistische tijdplanning voor de taken die je nog moet uitvoeren. Denk naast de vereisten ook aan het invullen van het huisvestingsbewijs, het indienen van de noodzakelijke papieren en het betalen van de betreffende kosten. Gebruik voor je verslag de memovorm en richt het aan iemand die je begeleidt in je studie.

Case 2. Vergaderen: verslag van persoonlijke activiteiten van een vergadering

Er wordt veel vergaderd en geconfereerd in de wereld en je hebt waarschijnlijk voldoende van dergelijke bijeenkomsten bijgewoond.

Opdracht: Maak een persoonlijk activiteitverslag van een vergadering, conferentie of conventie die je onlangs hebt bijgewoond. Gebruik de memovorm en richt het verslag aan andere studenten van jouw vakgebied die niet konden komen.

Case 3. Het prijskaartje controleren: informatieverslag over trends in collegegelden

Wordt het collegegeld hoger, lager of blijft het gelijk? Het bestuur van je universiteit/hogeschool heeft je gevraagd het collegegeld te vergelijken met een naburige universiteit/hogeschool om te zien welke sneller stijgt. Ga na wat de trend is door het collegegeld voor de laatste vier jaar van je eigen universiteit/hogeschool te onderzoeken. Doe hetzelfde voor een naburige universiteit/hogeschool. En bereken in beide gevallen de procentuele verandering in collegegeld van jaar tot jaar en tussen het eerste en vierde jaar.

Opdracht: Maak een informeel verslag in briefvorm waarin je de bevindingen en conclusies presenteert aan de decaan/ algemeen directeur van je universiteit/hogeschool. Leg je conclusies uit en onderbouw ze met graphics.

Case 4. Monstersucces: bedrijfsverslag over een programma om promotie te voeren voor een nieuwe cracker

Sample USA helpt levensmiddelenfabrikanten bij de promotie van hun nieuwe producten. Hiertoe biedt het bedrijf het winkelend publiek in supermarkten hapklare monsters van levensmiddelen zoals kaas, ijs, zoute krakelingen en koekjes. Deze maand gaf Sample USA in totaal 12.800 monsters weg van Cheezy sesamcrackers in 11 supermarkten in New Orleans. De Cheezy Company wil dat Sample USA de komende maand 14.000 sesamcrackers weggeeft in 13 supermarkten in Houston. Eén grote supermarktketen heeft nog geen toestemming gegeven om een proefstand in te richten.

Opdracht: Als regiomanager Zuidwest voor Sample USA stuur je je klanten een maandelijks bedrijfsverslag over de resultaten en plannen voor de toekomst. Schrijf het verslag van deze maand aan Jacques D'Aprix, directeur marketing bij Cheezy Company. Vermeld de plannen voor de toekomst en problemen die mogelijk van belang zijn voor de activiteiten van volgende maand.

Case 5 – 11 Informele analyseverslagen

Case 5. De volgende stap in je carrière: rechtvaardigingsverslag ingedeeld rond aanbevelingen

Als je jezelf ooit eens echt vermanend hebt toegesproken, zal dit project je niet veel moeite kosten.

Opdracht: Schrijf een memoverslag aan jezelf ondertekend met een fictieve naam. Geef een mogelijke functie waarvoor je met je opleiding gekwalificeerd bent, noem de voordelen van deze functie in het licht van je langetermijndoelen. Schets vervolgens wat je moet doen om de baan te krijgen.

Case 6. Cursus meer of minder: voorstel met de benadering $2 + 2 = 4$

Probeer een cursus te bedenken die je graag toegevoegd zou willen zien aan het lesprogramma op school. Of een cursus die je graag facultatief op het programma zou willen hebben in plaats van verplicht.

Opdracht: Schrijf een kort voorstel in e-mailvorm met de benadering $2 + 2 + 4$. Stuur de e-mail aan de decaan/ algemeen directeur van de universiteit/hogeschool. Vermeld alle redenen die je idee ondersteunen.

Case 7. Weinig tijd: probleemoplossingverslag met de wetenschappelijke methode

Stel dat je het komende semester slechts tijd hebt voor één cursus.

Opdracht: Noteer de voordelen en nadelen van vijf cursussen die je interesseren. Selecteer vervolgens de cursus die op dit moment voor jou het belangrijkste is. Schrijf je verslag in memovorm aan je decaan.

Case 8. Zou je dit in je assortiment willen opnemen? ongevraagd verkoopvoorstel om een product aan te bevelen bij de detailhandel

Kies een product dat je kent en doe alsof je de fabrikant bent die een plaatselijke detaillist ervan probeert te overtuigen dit in zijn assortiment op te nemen.

Opdracht: schrijf een verkoopvoorstel in briefvorm aan de eigenaar (of bedrijfsleider) van de winkel. Neem een product dat je goed kent. Verzin enkele redelijke cijfers, vermeld wat het artikel kost, voor hoeveel het kan worden verkocht en welke service je bedrijf biedt (terugname van onverkochte artikelen, gratis vervanging van onbevredigende artikelen, noodzakelijke reparatie enzovoort.)

Case 9. Restaurantrecensie: probleemoplossingsverslag over het eten en de bedrijfsvoering in een restaurant

Bezoek een restaurant, zo mogelijk de kantine van de opleiding. De medewerkers en klanten gaan er van uit dat je een gewone klant bent, maar in werkelijkheid ben je een mystery shopper (en kom je spionneren) voor de eigenaar.

Opdracht: Schrijf na je bezoek een kort memo aan de eigenaar waarin je uitlegt 1) wat je hebt gedaan en hebt waargenomen; 2) welke afwijkingen van het beleid je hebt geconstateerd en 3) wat je aanbeveelt als verbetering. Het eerste gedeelte van je verslag (wat je hebt gedaan en wat je hebt waargenomen) is het langst. Geef ook een beschrijving van het pand, binnen en buiten. Vermeld hoe lang het allemaal duurde (bestellen, het eten). Beschrijf de bediening en het eten uitvoerig. Bekijk de goede en slechte aspecten van de inrichting, de bediening en het eten. Voor het tweede gedeelte (afwijkingen van het beleid) gebruik je je gezond verstand. Als alle medewerkers op één na hun haar bedekt hebben, ga je ervan uit dat bedekt haar de regel is. Een vuil raam of toilet is natuurlijk in strijd met het beleid. In het laatste gedeelte (verbeteringen aanbevelen) geef je een professioneel oordeel. Wat moet het management doen om het restaurant beter te maken?

Case 10. In de boeken: probleemoplossingverslag over verbeteringen aan de universiteitsboekhandel

Stel dat je een consultant bent die ingeschakeld is om de winst van je universiteitsboekhandel te verhogen.

Opdracht: bezoek de boekhandel en bekijk de bedrijfsvoering kritisch. Schrijf vervolgens een memo waarin je de bedrijfsleider adviseert hoe hij kan zorgen dat de winkel meer winst maakt: suggereer producten die hij kan opnemen in zijn assortiment, openingstijden, extra dienstverlening die hij zou moeten bieden. Onderbouw je adviezen.

Case 11. Druk op één voor efficiëntie: ongevraagd voorstel op een telefonisch interviewsysteem

Hoe kan een bedrijf grondig maar efficiënt tientallen sollicitanten ondervragen voor elke vacature? IntelliView is een tool dat hierbij van pas kan komen. Dit is een vraag-en-antwoordsessie van 10 minuten van Touch-Tone telefoon. De werver van een bedrijf kiest de IntelliView computer en verlaat de ruimte. De kandidaat typt de antwoorden op ongeveer 10 vragen in over werkhouding en andere zaken. Na enkele minuten kan de werver de aanbieder Pinkerton opbellen om het resultaat op te vragen. Op basis van deze resultaten kan de werver bepaalde aspecten uitdiepen en uiteindelijk meer informatie krijgen om een gefundeerde beslissing te nemen.

Opdracht: Als werver van Curtix Box en Crate ben je van mening dat IntelliView handig zou zijn voor je bedrijf. Schrijf een kort memo aan Wallace Jefferson, directeur human resources, waarin je voorstelt het IntelliView systeem te testen. Vertel je baas waarom je vindt dat je bedrijf het systeem moet testen alvorens zich erop vast te leggen.

Case 12. Dag en nacht: probleemoplossingverslag over vakken vullen bij een 24-uurs gemakswinkel

Wat is het beste tijdstip om vakken te vullen in een winkel die 24 uur per dag open is? Dat is de vraag bij Store 24, een detailhandelsketen die nooit sluit. Stel dat je assistent bedrijfsleider bent van een Store 24 filiaal dat net is geopend in de buurt van je universiteit. Je wilt een rooster maken om vakken te vullen buiten de drukste uren. Bedenk hoeveel klanten je waarschijnlijk 's morgens, 's middags, 's avonds en 's nachts krijgt. Probeer ook te bedenken hoe veel medewerkers je in deze vier dagdelen krijgt.

Opdracht: Schrijf in briefvorm volgens de wetenschappelijke methode een probleemoplossingverslag aan de bedrijfsleider Isabel Chu en de regiomanager (Eric Angstrom) die hierover moeten beslissen. Bespreek de voordelen en nadelen van de vier dagdelen en geef een advies voor het vakken vullen.