**Praktijktoets 3: Inspelen op de verwachtingen van de klant**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Geef aan doormiddel van een X in welke fase de student zich bevindt.  *Toets is behaald wanneer alle onderdelen voldoende zijn of hoger.*  **Leerdoel/werkproces** | | Beginner | Voldoende | Gevorderd | Professioneel |
| 1 | Stelt zich zichtbaar op naar de klant en houdt in de gaten of deze hulp nodig heeft   * Kiest de juiste openingszin * Begrijpt wanneer hij beter kan zwijgen en de klant aan het woord kan laten. * Zorgt dat taalgebruik representatief is, geen straattaal, maar ABN |  |  |  |  |
| 2 | Stelt vragen   * Past LSD toe (= Luisteren, samenvatten en doorvragen) * Open en gesloten vragen * Suggestieve vraag en keuzevraag |  |  |  |  |
| 3 | Beantwoordt vragen en bevestig   * Geeft antwoord op de gestelde vraag * Geeft uitleg die begrijpelijk is voor de klant en die voldoet aan behoefte |  |  |  |  |
| 4 | Informeert de klant over de mogelijkheden van assortiment, hulpmiddelen en gebruik   * Laat zien dat hij productkennis heeft * Verwijst klant naar collega als hij het antwoord niet weet |  |  |  |  |
| 5 | Doet voorstellen die aan de wens en/of vraag van de klant voldoen   * Adviseert over alternatieven * Biedt de klant een keuzemogelijkheid * Doet beloftes die hij kan nakomen |  |  |  |  |