Het valt soms helemaal niet mee om vriendelijk te blijven tegen de klant. Toch wordt er van je verwacht dat je Klantvriendelijk handelt.

|  |  |
| --- | --- |
| Klantgericht handelen is: | * **Beleefd zijn tegen de klant** = Met twee woorden spreken/ Aankijken en luisteren. * **Respect tonen voor de klant** = Laat huidskleur, leeftijd, afkomst, taal of kleding niet bepalen hoe je een klant behandelt. Neem hem altijd serieus. * **Aandacht schenken aan de klant** = Aankijken, luisteren en observeren. Weet wat de klant nodig heeft en wees behulpzaam. * **Informatie verstrekken aan de klant** = Zorg dat je weet waarover je praat, vakkennis is een vereiste bij klantgericht handelen. |
| Klantenbenadering | **2 soorten**   1. **Actieve klantenbenadering** = Dat je op de klant afstapt en hem je hulp aanbiedt op het juiste inspringmoment.   **Nodig:**   * Goed achterhalen van de wensen van de klant * Vakkennis   **Voordelen:**   * Klant krijgt positieve indruk * Klantenbinding * Crimineel gedrag wordt kleiner   **Nadelen:**   * Klant krijgt teveel vakkennis * Klant kan je opdringerig vinden  1. **Reactieve klantenbenadering** = Je reageert op vragen, opmerkingen of klachten van de klant.   **Nodig:**   * Stop met je werkzaamheden * Kijk de klant aan * Toon interesse * Vat samen om zeker te weten of je het begrepen * Roep eventueel een collega |
|  |  |
|  |  |