Vraag stukken Les 2

1.

In een doe-het-zelf zaak staat het personeel met elkaar te praten en te lachen

terwijl er klanten in de zaak rondlopen.

Heeft de klant het gevoel dat hij welkom is? Verklaar je antwoord.

2.

Frits helpt een klant, terwijl een andere klant in de winkel komt. Frits laat niet

merken dat hij de tweede klant gezien heeft en praat rustig verder.

Voelt deze klant zich welkom? Waarom wel of waarom niet?

3.

Een klant staat besluiteloos voor een vitrine met camera’s. Verkoper Klaus loopt

voorovergebogen en met neergeslagen ogen langs hem heen zonder iets te

zeggen.

Zal de klant zich makkelijk tot Klaus wenden voor advies? Verklaar je antwoord

4.

Frederiek werkt in een schoenenzaak. Mevrouw Daniken, een vaste klant, komt

de winkel binnen. Frederiek begroet haar bij haar naam en vraagt belangstellend

hoe het verjaardagsfeestje van haar dochtertje is geweest.

Hoe komt Frederiek op deze vaste klant over?

5.

Marlon werkt in een schoenenzaak. Een klant komt binnen en kijkt zoekend om

zich heen. Marlon blijft achter de toonbank staan, begroet de klant flauwtjes en

vraagt of ze kan helpen.

Zal deze openingsvraag van Marlon succes hebben?

6.

In een damesmodezaak rekent een klant bij de kassa haar nieuwe jas af. De

verkoopster geeft haar de kassabon en de jas en zegt “Alstublieft”. Meer niet. De

klant gaat weg.

Wat voor effect heeft deze kassa-afhandeling op de klant?

7.

Silvia heeft een klant geholpen bij het uitkiezen van een paar wandelschoenen

Ze heeft de klant deskundig geadviseerd. De klant rekent bij de kassa af en

Silvia zegt: “Veel plezier met de schoenen bij het wandelen. Tot ziens.”

Hoe komt dit gedrag van Silvia op de klant over?

8.

In haar modezaak heeft Heidi een klant geholpen die een blauwe pulli, een blauw

t-shirt en donkerblauwe jeans heeft gekocht. Heidi vraagt of ze ook accessoires

nodig heeft. Ze laat de klant een knalgele linnen sjaal zien en gele houten

sandalen. “Past u ze eens” zegt ze vriendelijk.

Wordt de belangstelling van de klant voor verdere aankopen gewekt? Verklaar je

antwoord.

9.

In een herenmodezaak vraagt een klant aan Gerlof of ze ook een aanbieding van

zomerbroeken hebben. Gerlof zegt de klant dat hij linksachter moet kijken.

Wat doet Gerlof fout en wat had hij beter kunnen doen?

10.

Henk, die in een sportzaak werkt, ziet dat een klant lange tijd bij de rugzakken

staat en verschillende modellen vergelijkt. Henk loopt op de klant toe en vraagt

hem voor welk doel hij de rugzak nodig heeft, omdat er rugzakken zijn voor

verschillende vormen van sport of vrije tijd.

Gaat Henk naar tevredenheid van de klant te werk? Verklaar je antwoord

11.

In een ledermodezaak staat een klant lange tijd voor een rek met leren jassen.

Tenslotte kijkt hij hulpzoekend om zich heen. Klaasjan gaat naar hem toe en

vraagt hem wat hij wenst: een kort of een lang jack; voor vrije tijd of voor netjes.

Als de klant zegt: 'voor vrije tijd', wijst Klaasjan hem op enkele jacks en zegt dat

ze vanwege hun 20–jarig jubileum nog leuke aanbiedingen hebben.

Zal de klant ingaan op een adviesgesprek? Verklaar je antwoord.

12.

Je ziet een klant ‘rondneuzend’ in de winkel staan. Hij heeft al verschillende

artikelen in zijn hand gehad. Wat doe je?

13.

Een klant staat al een kwartier midden in de winkel met een briefje in de

hand met een andere klant te praten. Wat doe je?

14.

Een druk gebarende klant geeft zijn wensen aan voordat hij aan de beurt is. Wat doe je?

15.

Stel, je werkt bij een bakker. Je wilt de volgende klant helpen. Hoe spreek je

de klant aan?

16.

Stel, je werkt in een kledingwinkel. Een klant loopt rond te kijken. Hoe en

wanneer spreek je de klant aan?

17.

Stel, je bent een klant aan het helpen. Een andere, brutale klant

onderbreekt je steeds door iets te vragen. Hoe spreek je de klant aan?

19.

Waarom toon en demonstreer je artikelen?

Noem drie manieren waarop je dat kunt doen.

20.

Stel, je werkt pas een aantal dagen in een drogisterij. Een klant vraagt aan jou

hoe hij een wijnvlek het beste uit zijn T-shirt kan krijgen. Je weet het antwoord

niet uit je hoofd. Hoe ga jij te werk om de vraag van de klant te kunnen

beantwoorden?