# Feedbackformulier frontdeskgesprek video

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Zakelijk klantgesprek** | **Goed** | **Vold.** | **Onvol.** | **Opmerkingen** |
| **Eerste indruk verbaal**   * Begroeting * Openingsvraag * Naam duidelijk noemen * Naam van de klant onthouden |  |  |  |  |
| **Eerste indruk non-verbaal**   * Houding * Uiterlijk/kleding |  |  |  |  |
| **Interactie**   * Interactie met de klant * Doel gesprek achterhaald * Actief luisteren * Spiegelen |  |  |  |  |
| **Reactie**   * Open vragen stellen * Doorvragen * Controlevragen stellen * Aanbieden informatie/advies * Checken (heeft de klant nog vragen? Is een vervolgafspraak nodig?) |  |  |  |  |
| **Evalueren**   * Controlevraag tevredenheid * Afspraak herhalen, noteren * Bedanken, groet |  |  |  |  |
| **Taal en stemgebruik**   * Zinsbouw * Woordkeuze * Volume (privacy) * Tempo * Intonatie |  |  |  |  |
| **Klantvriendelijkheid**   * Gastvrij/klantgericht * Representatief * Actieve communicatiehouding (oogcontact, anticiperen, empathie, aanvullen)? |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **Benoem minimaal 2 verbeterpunten voor deze medewerker:** |