**Praktijk opdracht 3**

1. **Dan ga ik de klant proberen te kalmeren dan bied remi zijn excuses aan en geef hij de juiste kleur of hij krijgt zijn geld terug als hij of zij dat wilt**
2. **Dan zeg ik sorry en maken we zijn kamer opnieuw schoon en dan spreek ik de personeel aan**
3. **Dan geef ik hem een nieuwe pak maar dan gratis**
4. **Ik roep dan mijn manager want hij kan dit soort dingen oplossen**
5. **Paul moet sorry zeggen en de klant krijgt iets gratis om het goed te maken**
6. **1. De klant wordt op correcte wijze begroet = g**

**2. de medewerker vraagt of hij de klant kan helpen=g**

**3. de klant kan rustig haar zijn verhaal doen=v**

**4. de medewerker vat de klacht goed samen =o**

**5. de medewerker controleert of de klacht juist is omschreven= v**

**6. de medewerker biedt excuses aan=g**

**7. de medewerker stelt de oplossing voor=o**

**8. de medewerker overtuigt de klant=g**

**9. de medewerker geeft de klant het nieuwe vestje en de korthingsbon=o**

**10. de medewerker sluit het gesprek netjes af=v**