

## 66. Vraag van een klant beantwoorden

### ① Voorbereiding

Als een klant een vraag heeft over een artikel moet je proberen die te beantwoorden.



### ② Wat heb je nodig?

- Klant
- Collega



### ③ Aan het werk

- Kies een plek in de winkel waar je klanten die rondkijken goed kunt zien.



- Kijk de klant vriendelijk aan.
- Begroet de klant gepast (goedemorgen/ goedemiddag, mevrouw/meneer).
- Vraag of je de klant kunt helpen.



- Luister goed naar de vraag van de klant.
- Als je twijfelt of je de vraag goed begrepen hebt, herhaal je de vraag van de klant.
- Wijs het artikel aan of pak het uit het schap.
- Lees het etiket en probeer het antwoord te vinden.



Kun je het niet vinden, zeg dan dat je hulp gaat vragen aan een collega.



- Laat de klant zien welke artikelen geschikt zijn, gezien zijn vraag.
- Help de klant verder bij de aankoop.

Je hebt nu een vraag van een klant netjes beantwoord.



## Afronding

- Controleer of je alle stappen van deze kaart hebt gedaan.
- Vraag je begeleider om je werk te controleren.