Klachtenbehandeling zelf in actie

1. Vorm een drietal met klasgenoten
2. Maak een script van een klachtengesprek. Dit mag een gesprek zijn dat op je BPV heeft plaats gevonden. Schrijf de scene uit op papier.
3. De volgende punten moeten in het gesprek zijn opgenomen:

* Zichtbare klachtenprocedure
* Pas 3 tips toe uit het rijtje van blz. 83 uit je boek.
* Achterhaal duidelijk de oorzaak: Fabricagefout, winkelfout, verkopersfout, klanten fout.
* Maak zichtbaar of de klacht gegrond of ongegrond is.
* Laat duidelijk zien voor welke oplossing er wordt geboden.

1. Kies twee mensen uit de groep die dit gesprek gaan naspelen.
2. Ga naar het winkelpraktijklokaal of een ruimte waar je een klachtengesprek kunt na spelen.
3. Neem het gesprek op zonder fouten, gegiechel enz. Let op alle gevraagde onderdelen moeten erin zitten.
4. Je krijgt een cijfer voor het resultaat.
5. Je levert naast het filmpje ook het script in.

