

## 3.4 Een goed advies

Veel klanten zijn al goed geïnformeerd voordat ze naar een winkel toegaan. Deze klanten, maar natuurlijk ook de andere klanten, verwachten daarom een goed advies in de winkel. Dan moet je zelf goed geïnformeerd zijn of weten waar je informatie kunt vinden. Als je weet hoe je achter de koopwens van de klant kunt komen en hoe je informatie op kunt zoeken over producten, kun je alle vragen van een klant beantwoorden.



Afb. 3.18 Op heel veel verpakkingen vind je informatie over het product zelf.

### Wat weet ik al?

- Hoe kom jij aan informatie over een product in een winkel?

---

- Lees je de verpakking of het etiket als je iets koopt?

---

### VRAGEN STELLEN

Om een klant het juiste advies of de juiste informatie te geven, achterhaal je tijdens het verkoopadviesgesprek de koopwens. Dit doe je door vragen te stellen. Er zijn **open** en **gesloten** vragen.

- Open vragen zijn vragen waar de klant een uitgebreid antwoord op kan geven. Je weet van tevoren het antwoord niet; het antwoord is open. Door het stellen van open vragen krijg je veel informatie. Je kunt ook doorvragen.
- Een gesloten vraag kan de klant beantwoorden met ja of nee. Je krijgt een kort en duidelijk antwoord.

Voorbeelden van open vragen zijn: Hoe ziet de inrichting van de woonkamer eruit? Of: Van wat voor planten houdt uw vriendin? Een voorbeeld van een gesloten vraag is: Heeft ze al een bloempot?

Als je al die vragen gesteld hebt, vat je de koopwens samen. Bijvoorbeeld: De inrichting is in naturel tinten, uw vriendin houdt van bloeiende planten en ze heeft al een bloempot.



Afb. 3.19 Door open vragen te stellen krijg je veel informatie van de klant.

3.15 Welke van de volgende vragen is een open vraag?

- Vertelt u eens over het gedrag van uw konijn?
- Heeft u een konijn?
- Eet uw konijn voer?
- Heeft u een Vlaamse reus?

### PRODUCTKENNIS VAN GROENE PRODUCTEN

Groene producten zijn vaak levende producten. Daarom heb je andere kennis nodig dan over niet-levende producten. In de tabel staat welke kennis je nodig hebt voor verschillende groene producten.



Afb. 3.20 Als je klanten wilt adviseren over fruit uit een bepaald jaargetijde moet je wel weten in welk jaargetijde de verschillende fruitsoorten geoogst worden.

Product	Kennis
Bomen, struiken, tuinplanten, binnenplanten, bloemen, zaad, bollen, knollen	Grondsoort, standplaats, hoeveelheid water, zon of schaduw, voedselrijk of voedselarm
Gezelschapsdieren, zoals hond, poes, cavia	Verzorging, soort voeding, hok, gewicht dier
Productiedieren, zoals paard, koe, geit	Verzorging, soort voeding, hok, gewicht dier
Groente en fruit, zoals sla, kool, appel, aardbei	Houdbaarheid, smaak, oogstperiode, waar komt het vandaan, land of streek
Vis, zoals kabeljauw, paling	Houdbaarheid, smaak, oogstperiode, waar komt het vandaan, land of streek
Zuivelproducten	Houdbaarheid, smaak, samenstelling, waar komt het vandaan, land of streek

3.16 Als je een klant advies wil geven bij zijn keuze voor een haag coniferen, moet je de klant iets kunnen vertellen over:

- grondsoort, standplaats, gewicht dier, voeding
- grondsoort, gewicht dier, voeding, hok
- grondsoort, standplaats, voeding, smaak
- grondsoort, standplaats, hoeveelheid water, hoeveelheid voeding



## INFORMATIEBRONNEN

Als je de kennis zelf niet hebt, kun je verschillende bronnen gebruiken om informatie te zoeken. In de tabel staan verschillende informatiebronnen.



Afb. 3.21 Veel producten hebben een etiket op de verpakking met informatie over de inhoud.

Informatiebron	Uitleg
Label of etiket van verpakkingen	Op etiketten en verpakkingen kun je de volgende informatie vinden: <ul style="list-style-type: none"> <li>• de gebruiksaanwijzing (bij dieren- en plantenproducten ook de leefwijze en de verzorging);</li> <li>• het materiaal;</li> <li>• een keurmerk (biologisch, ecologisch, duurzaam);</li> <li>• de ingrediënten;</li> <li>• toevoegingen (sporenelementen, vitamines, toevoegingsmiddelen);</li> <li>• duurzaamheid (bij planten: leeftijd);</li> <li>• de houdbaarheid.</li> </ul>
Boeken	Via de inhoudsopgave, het register of de trefwoordenlijst kun je zoeken naar een product. Over planten, bomen en dieren bestaan veel boeken.
Leverancierscatalogus	Een overzicht van producten van een leverancier, op papier of online. Je vindt er uitgebreide productinformatie en informatie over kleuren en maten van een product. Bijvoorbeeld over tegels of stenen voor een terras.
QR-code	Quick Response-code: een code die te lezen is met smartphones. De applicatie leest het plaatje en maakt verbinding met een webpagina of YouTube-filmpje voor meer informatie.
Internet	Via een zoekmachine en een goede zoekterm vind je informatie. Beoordeel zelf of een site betrouwbaar is, voordat je klanten informeert.

- 3.17 Op een etiket vind je veel informatie. Welke informatie?
- watermerk, ingrediënten, land van gebruik, houdbaarheid
  - watermerk, ingrediënten, land van herkomst, houdbaarheid
  - keurmerk, ingrediënten, land van gebruik, houdbaarheid
  - keurmerk, ingrediënten, land van herkomst, houdbaarheid

### KEURMERKEN

Een **keurmerk** is een bewijs dat een product goedgekeurd is en voldoet aan eisen die bij dat keurmerk horen. Dat keurmerk zie je terug op de verpakking van een product. Daarop staat dan een logo. Een keurmerk helpt de consument bij het kiezen van een product. Het is ook goed voor de producent. Want sommige mensen kopen een product met een keurmerk eerder dan een product zonder keurmerk.

Een product krijgt niet zomaar een keurmerk. Het product moet voldoen aan bepaalde eisen. Een onafhankelijke partij keurt of een keurmerk voldoet aan de specifieke eisen.

Wanneer dit zo is, komt het keurmerk op de verpakking te staan. Een keurmerk geeft dus extra informatie over een product. Op betrouwbare websites over keurmerken, zoals [www.milieucentraal.nl](http://www.milieucentraal.nl), kun je vinden welke extra informatie die keurmerken geven.

Keurmerken moeten voldoen aan bepaalde eisen. Deze zijn per keurmerk verschillend. Er zijn keurmerken die voldoen aan eisen voor duurzaamheid, voor herkomst en kwaliteit en voor gezondheid.

- Eisen voor duurzaamheid: Is een product milieuvriendelijk? Hebben de dieren die de grondstoffen leveren een goed leven?
- Eisen voor herkomst: Waar komen de grondstoffen vandaan? Waar is het product gemaakt?
- Eisen voor gezondheid: Waaruit is het product samengesteld? Bijvoorbeeld: 'glutenvrij'.

3.18 Aan welke eis voldoet een product met een keurmerk voor duurzaamheid?

- Het product bevat veel gezonde voedingsstoffen.
- Het product is milieu- en/of diervriendelijk.
- Het product komt uit het buitenland.
- Het product is van goede kwaliteit en heeft een lage prijs.



Afb. 3.22 Keurmerken helpen een consument bij het kiezen van producten.



### Opdracht 4 en 19