
BEJEGENING

Brandenburg College leerjaar 3
R. Verblakt



BEROEPSCOLLEGE

PL

WAT IS BEJEGENING?

- Bejegening betekend “omgaan met”.Als je klanten goed bejegt, betekend dit dat je respectvol met ze omgaat.

GOEDE BEJEGENING

Klanten willen gezien en gehoord worden. Ze willen serieus genomen worden en de zorg krijgen die afgestemd is op hun behoeften.

- Luister naar de wensen van de klant
- Neem de klant altijd serieus
- Behandel een klant zoals je zelf ook graag behandeld wilt worden



VERKEERDE BEJEGENING

Bij een verkeerde bejegening kun je denken aan:

- Een klant als een klein kind behandelen
- Niet goed luisteren naar de wensen van de klant
- De privacy van de klant niet respecteren (bijvoorbeeld door iemand niet toe te dekken tijdens het aankleden)