**Opdracht :**

Om goed te kunnen observeren en een klant op ‘waarde’ te kunnen schatten, is het goed om belangrijke kenmerken te kunnen onderscheiden. Voer onderstaande opdracht uit:

**Omschrijf de herkenbare gedragskenmerken en geef aan wat je kunt doen om deze klant goed te helpen. ( zie bronnenbundel verkopen)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Type** | Kenmerken en hoe ga je daar mee om?  Wat gebeurt er bij een onjuiste benadering? |
| **De kletsklant** | Je kent ze wel, deze types. Ze praten overal over en vertellen de vreemdste verhalen. Soms wel gezellig, maar als het erg druk is in de winkel, dan zijn zulke verhalen storend voor de andere klanten. Zo’n klant handel je vriendelijk en heel beslist af.  Onjuiste benadering: veel open vragen stellen nodigt de klant uit tot meer verhalen vertellen. |
| **De humeurige klant** |  |
| **De zelfverzekerde klant** |  |
| **De half besloten klant** |  |
| **De zoekende klant** |  |
| **De kritische klant** |  |
| **De verlegen klant** |  |
| **De haastige klant** |  |
| **De vriendelijke klant** |  |
| **Patser** |  |
| **Binnenvetter** |  |
| **Meewaaier** |  |
| **Schuchterhals** |  |