# Feedbackformulier frontdeskgesprek video

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Zakelijk klantgesprek** | **Goed**  | **Vold.** | **Onvol.** | **Opmerkingen** |
| **Eerste indruk verbaal*** Begroeting
* Openingsvraag
* Naam duidelijk noemen
* Naam van de klant onthouden
 |  |  |  |  |
| **Eerste indruk non-verbaal*** Houding
* Uiterlijk/kleding
 |  |  |  |  |
| **Interactie*** Interactie met de klant
* Doel gesprek achterhaald
* Actief luisteren
* Spiegelen
 |  |  |  |  |
| **Reactie*** Open vragen stellen
* Doorvragen
* Controlevragen stellen
* Aanbieden informatie/advies
* Checken (heeft de klant nog vragen? Is een vervolgafspraak nodig?)
 |  |  |  |  |
| **Evalueren*** Controlevraag tevredenheid
* Afspraak herhalen, noteren
* Bedanken, groet
 |  |  |  |  |
| **Taal en stemgebruik*** Zinsbouw
* Woordkeuze
* Volume (privacy)
* Tempo
* Intonatie
 |  |  |  |  |
| **Klantvriendelijkheid*** Gastvrij/klantgericht
* Representatief
* Actieve communicatiehouding (oogcontact, anticiperen, empathie, aanvullen)?
 |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **Benoem minimaal 2 verbeterpunten voor deze medewerker:** |