Opdracht 3 Contact met de klant

1. Lees het artikel Communicatie binnen bedrijf versterken met onze 10 tips

Schrijf bij elke tip hoe jij dat in je bpv bedrijf zou kunnen toepassen.

1. Geef een voorbeeld waarbij er mogelijk ruis in de communicatie is ontstaan in afspraken met klant, heb je geen voorbeeld uit de praktijk bedenk dan een situatie waarin dat voor zou kunnen komen.
2. Lees het artikel omgaan met klachten in 6 stappen

Maak een stappen plan en bedenk een oplossing voor de volgende situatie:

Jij werkt bij handelskwekerij Jansen als verkoopleider. Jansen is gevestigd in Hengelo. Jullie krijgen een bestelling voor twee Deense karren met bloeiende planten in p12 voor Waterdrinker Export in Aalsmeer met als eindbestemming Moskou, vertrek in groepage de volgende dag om 14:00h. In de avond worden de 4 karren opgehaald, en in de ochtend vroeg aangeleverd bij Waterdrinker Export. Om 8:30 gaat de telefoon, de inkoper vertelt dat de planten niet voldoen. Er waren gemengde trays in 4 kleuren besteld, maar jullie hebben 4 karren met elk 1 kleur geleverd. De karren moeten in Moskou naar 4 verschillende adressen. Hoe gaan jullie dat oplossen is de vraag van de inkoper.

1. Lees de checklist crisis communicatie en EHEC bacterie ook op Nederlandse komkommer

Stel je bent bedrijfsleider op een locatie van kwekerij Pietersen en er is EHEC aangetroffen op een komkommer in een Duitse supermarkt die mogelijk van jouw bedrijf komt. Hoe ga je communiceren, gebruik de checklist.