

Wat moet je weten?

- Je hebt verschillende soorten klanten, met verschillende soorten wensen.
- Klanten kunnen veeleisend, ongeduldig of gehaast zijn, of niet precies weten wat ze willen.
- Alle klanten moeten goed geholpen worden en tevreden de winkel verlaten.
- Dat lukt alleen als je goed naar ze luistert en de juiste vragen stelt.
- Als je het niet weet of je twijfelt, verwijst je de klant door naar een collega.



Wat ga je doen?

- Loop naar een klant toe.
- Stel de vraag: 'Waarmee kan ik u helpen?'
- Luister goed naar de wens van de klant.
- Stel, indien nodig, extra vragen.
- Maak een juiste inschatting of je de klant zelf kunt helpen.
- Help de klant of vraag een collega om de klant verder te helpen.



Waar moet je op letten?

- Toon interesse in de klant door oogcontact en door goed te luisteren.
- Zorg ervoor dat je goed weet welke collega van welke dingen verstand heeft.
- Wees altijd beleefd en vriendelijk.

Wat heb je nodig?

- Een klant.
- Eventueel een collega.

