Telefoongesprek voeren

**Uitwerkbijlage telefonisch gesprek**

Je werkt bij Beautysalon Bella. Mevrouw Van Dijk belt met vragen. Vul in hoe jij zou reageren op wat de klant zegt. Zorg ervoor dat je achter de klachten van mevrouw Van Dijk komt en vraag haar om langs te komen in de beautysalon. Je moet altijd beleefd blijven.

**Jij:**  Goedemorgen Beautysalon Bella met ….. *(Noem je naam)*

**Mevrouw Van Dijk :** Goedemiddag met mevrouw Van Dijk. Ik had een vraag.

**Jij: …………………………………………………………………………………………………………………………………**

*(Begroet mevrouw van Dijk. vraag wat jij voor haar kan doen)*

**Mevrouw Van Dijk:** Ik heb de hele ochtend al last van rode vlekken op mijn gezicht.

**Jij: ………………………………………………………………………………………………………………………………...**

*(Vraag naar meer informatie)*

**Mevrouw Van Dijk:** Het zijn lichtrode vlekken en ze jeuken en branden. De vlekken zijn niet zo groot.

**Jij: …………………………………………………………………………………………………………………………………**

*(Vraag of mevrouw Van Dijk producten heeft gebruikt voor haar gezicht.)*

**Mevrouw Van Dijk:** Gister heb ik nieuwe nachtcrème gebruikt. Ik loop al de hele dag met een natte doek op mijn hoofd, omdat het daardoor een beetje minder jeukt en brand.

**Jij: ………………………………………………………………………………………………………………………………….**

*(Vraag of mevrouw van Dijk vandaag langs kan komen, zodat jij er naar kan kijken.)*

**Mevrouw Van Dijk:** Ja, graag. Hoe laat is er nog plek? Heb je misschien ook nog plek voor een volledige gezichtsbehandeling?

**Jij: …………………………………………………………………………………………………………………………………**

*(Noem een aantal beschikbare tijden van vandaag en noem de prijs van een volledige behandeling)*

**Mevrouw Van Dijk:** Hoe lang duurt de behandeling?

**Jij: ………………………………………………………………………………………………………………………………….**

*(Vertel dat de behandeling 60 minuten duurt)*

**Mevrouw Van Dijk:** Zet mij maar neer om 10:30 alstublieft!

**Jij: …………………………………………………………………………………………………………………………………………**

*(Zeg dat je mevrouw Van Dijk om 10:30 hebt ingepland en dat je haar tot dan ziet!)*

**Mevrouw Van Dijk**: Dankjewel! Tot zo!

**Jij: ……………………………………………………………………………………………………………………………………………….**

*(Begroet mevrouw Van Dijk)*