|  |
| --- |
| **Klacht 1:** |
|  |
| **Passende oplossing:** |
|  |
| **Klacht 2:** |
|  |
| **Passende oplossing:** |
|  |
| **Klacht 3:** |
|  |
| **Passende oplossing:** |
|  |

**Opdracht Klachtengesprek**

**Jouw naam:**

*Plaats dit ingevulde formulier op ELO. Dit wordt gebruikt bij de beoordeling van het klachtengesprek.*

1. Jij als klant

Geef drie voorbeelden van een klacht waarmee een klant naar de (dieren)winkel kan komen. Geef zo duidelijk mogelijk aan wat de klacht is en geef aan wat voor jou als klant een passende en realistische oplossing zou zijn.

2. Hoe wil jij behandeld worden als klant?

Noteer hieronder wat je minimaal van de verkoper verwacht als jij de winkel in loopt met een klacht. Noem meerdere zaken.

3. Jij als verkoper: Omgaan met moeilijke gesprekken

Bekijk het filmpje op youtube: <https://www.youtube.com/watch?v=Ztz_2tzKM-s>

Wat heb je geleerd van dit filmpje? Geef een samenvatting in **eigen** woorden over dit filmpje hieronder:

3. Het klachtengesprek oefenen

Het klachtengesprek bestaat uit 7 onderdelen:

1. Luisteren naar de klant
2. Herhalen wat de klacht is
3. Erkennen van de klacht
4. Excuses aanbieden
5. Uitleg geven en een oplossing aanbieden
6. Bedanken voor de klacht
7. Nazorg geven

Ga minimaal twee gesprekken oefenen met je klasgenoten en zorg dat de 7 onderdelen in het gesprek verweven zit. Gebruik het beoordelingsformulier wat is uitgedeeld.

Geef hieronder aan hoe de gesprekken die je hebt geoefend verliepen. Wat heb je hiervan geleerd? Wat ging goed en wat vindt je nog lastig? Heb je het gevoel dat je klachten goed kunt behandelen en oplossen of heb je nog meer lessen hiervoor nodig? Geef jouw eigen mening.