Laat twee klachtengesprekken beoordelen door twee verschillende klasgenoten en één keer door de docent. Oefen dit gesprek dus met zijn drieën (1 verkoper, 1 klant en 1 observant)
 **0 =Niet aanwezig; 1 = Aanwezig; 2 = Sterk aanwezig**

**Gesprek 1**
Naam Observant:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Naam klant:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Beschrijf de klacht in het kort:

|  |  |
| --- | --- |
| **Klachtengesprek 1** |  |
| **Onderdelen aanwezig in het gesprek:** |  |
| 1. Luisteren naar de klant
 | 0 - 1 - 2 |
| 1. Herhalen wat de klacht is
 | 0 - 1 - 2 |
| 1. Erkennen van de klacht
 | 0 - 1 - 2 |
| 1. Excuses aanbieden
 | 0 - 1 - 2 |
| 1. Uitleg geven en een oplossing aanbieden
 | 0 - 1 - 2 |
| 1. Bedanken voor de klacht
 | 0 - 1 - 2 |
| 1. Nazorg geven
 | 0 - 1 - 2 |
|  |  |
| Klantvriendelijkheid | Cijfer: |
| Gespreksstructuur | Cijfer: |

Totaal aantal punten: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (tel de punten en de cijfers bij elkaar op)

Goede punten tijdens het gesprek:

Verbeterpunten tijdens het gesprek:

**Gesprek 2**

Naam Observant:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Naam klant:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Beschrijf de klacht in het kort:

|  |  |
| --- | --- |
| **Klachtengesprek 2** |  |
| **Onderdelen aanwezig in het gesprek:** |  |
| 1. Luisteren naar de klant
 | 0 - 1 - 2 |
| 1. Herhalen wat de klacht is
 | 0 - 1 - 2 |
| 1. Erkennen van de klacht
 | 0 - 1 - 2 |
| 1. Excuses aanbieden
 | 0 - 1 - 2 |
| 1. Uitleg geven en een oplossing aanbieden
 | 0 - 1 - 2 |
| 1. Bedanken voor de klacht
 | 0 - 1 - 2 |
| 1. Nazorg geven
 | 0 - 1 - 2 |
|  |  |
| Klantvriendelijkheid | Cijfer: |
| Gespreksstructuur | Cijfer: |

Totaal aantal punten: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (tel de punten en de cijfers bij elkaar op)

Goede punten tijdens het gesprek:

Verbeterpunten tijdens het gesprek:

**Gesprek 3 (Docent)**

Naam klant:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Beschrijf de klacht in het kort:

|  |  |
| --- | --- |
| **Klachtengesprek** |  |
| **Onderdelen aanwezig in het gesprek:** |  |
| 1. Luisteren naar de klant
 | 0 - 1 - 2 |
| 1. Herhalen wat de klacht is
 | 0 - 1 - 2 |
| 1. Erkennen van de klacht
 | 0 - 1 - 2 |
| 1. Excuses aanbieden
 | 0 - 1 - 2 |
| 1. Uitleg geven en een oplossing aanbieden
 | 0 - 1 - 2 |
| 1. Bedanken voor de klacht
 | 0 - 1 - 2 |
| 1. Nazorg geven
 | 0 - 1 - 2 |
|  |  |
| Klantvriendelijkheid | Cijfer: |
| Gespreksstructuur | Cijfer: |
| Opdrachten op ELO | Cijfer: |

Totaal aantal punten: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (tel de punten en de cijfers bij elkaar op)

Behaald cijfer: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Goede punten tijdens het gesprek:

Verbeterpunten tijdens het gesprek: