**Begroeten, observeren en aanspreken**

**Doel**

Je kunt het doel van begroeten, observeren en aanspreken omschrijven.

**Oriëntatie**

Als medewerker in een winkel is het van belang dat je de klant op de juiste wijze begroet en aanspreekt. Lees informatie over begroeten, observeren en aanspreken van een klant.

**Uitvoering**

Maak onderstaande vragen op een apart papier.

1 Omschrijf het doel van begroeten.

2 Waarvan is de manier van begroeten afhankelijk?

3 Geef de gevaren aan van het ‘in hokjes plaatsen’ van klanten.

4 Omschrijf het doel van observeren.

5 Verklaar de volgende stelling: ‘Als verkoopmedewerker heb je een dienstverlenende functie.’

6 Geef een verklaring voor de zin: ‘Observeren is gericht kijken en dit koppelen aan eerdere ervaringen’.

7 Omschrijf het doel van aanspreken.

8 Waarvan is de manier van aanspreken afhankelijk?

9 Wat is een inspringmoment?

10 Omschrijf vier momenten waarop je een klant kunt aanspreken.

11 Noem vier zinnen die slecht zijn om een verkoopgesprek mee te beginnen.

12 Omschrijf drie situaties waarin je beter degene kunt aanspreken die de klant vergezelt.

13 Verklaar de relatie tussen de winkelformule en het imago van de winkel

14 Omschrijf wat de relatie is tussen de winkelformule en de manier waarop je klanten aanspreekt.

**Afsluiting**

Vergelijk je antwoorden met die van een studiegenoot en vul daar waar nodig je antwoorden aan.