Praktijk opdracht 3:“Klantgericht handelen”

Samen met een klasgenoot ga je een verkoopgesprek/hulpgesprek voorbereiden.

* In het gesprek staat de actieve klantenbenadering of de reactieve benadering centraal.
* Je mag zelf bedenken wat je verkoopt of waar je de klant mee gaat helpen
* Vervolgens speel je het gesprek.
* Film het gesprek op.

Op de volgende punten wordt je beoordeeld:

Beoordeling actieve reactieve klantenbenadering

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Inhoud** | **Opmerkingen observator** | **1 Beginner** | **2 Matig** | **3 Voldoende** | **4 Gevorderd** | **5 Professional** |
| 1. Begroeten
 |  |  |  |  |  |  |
| 1. Inspringmoment/ klant aanspreken
 |  |  |  |  |  |  |
| 1. Straal je zelfvertrouwen uit
 |  |  |  |  |  |  |
| 1. **Ben je actief of reactief?**
 |  |  |  |  |  |  |
| 1. Heb je aandacht voor de wens van de klant
 |  |  |  |  |  |  |
| 1. Heb je kennis van het product
 |  |  |  |  |  |  |
| 1. Neem je initiatief
 |  |  |  |  |  |  |
| 1. Afronden
 |  |  |  |  |  |  |
| 1. Afscheid nemen
 |  |  |  |  |  |  |
| 1. Klantvriendelijk (aankijken/stem)
 |  |  |  |  |  |  |
| Totaal |  |  |  |  |  |  |