Theorie: Klachtenbehandeling

**Opdracht 1**

* Lees de theorie van hoofdstuk “Klachtenbehandeling” uit Kerntaak 2.
* Maak daarvan een samenvatting van maximaal 1½ bladzijde.
* Lever deze opdrachten in in Elo.
* Daarna neemt de docent deze theorie klassikaal door.
1. Klachtenbehandeling is een vorm van service. Leg dit uit.
2. Noem drie klachten die geuit zouden kunnen worden door een klant.
3. Waarom is een goede klachtenafhandeling belangrijk?
4. Noem 4 tips voor het omgaan met klachten van klanten.
5. Leg het verschil uit tussen een gegronde klacht en een ongegronde klacht.
6. Geef een korte omschrijving van de klachtenprocedure op je BPV bedrijf.
7. Als er op je BPV bedrijf een klant een artikel met een fabricagefout terugbrengt, wat is dan bij het bedrijf de procedure?
8. Noem 4 tips om klachten te voorkomen.
9. Noem een plicht van een klant.
10. In welke 3 wetten zijn de rechten van de consument vastgelegd. Geef bij elk kort de betekenis.
11. Noem de 5 fundamentele rechten van de consument.
12. Wat is de belangrijkste taak van de “Consumentenautoriteit”?
13. Wat is de taak van de “Geschillencommissie”?
14. Een winkelier kan zelf ook rechten en plichten bepalen voor zijn onderneming. Hoe heten die?
15. Waar worden deze geregistreerd?
16. Noem twee plaatsen waar de klant deze regels kan lezen.
17. Welke eisen kan een bedrijf stellen ten aanzien van het ruilen van goederen?