Het valt soms helemaal niet mee om vriendelijk te blijven tegen de klant. Toch wordt er van je verwacht dat je Klantvriendelijk handelt.

|  |  |
| --- | --- |
| Klantgericht handelen is: | * **Beleefd zijn tegen de klant** = Met twee woorden spreken/ Aankijken en luisteren.
* **Respect tonen voor de klant** = Laat huidskleur, leeftijd, afkomst, taal of kleding niet bepalen hoe je een klant behandelt. Neem hem altijd serieus.
* **Aandacht schenken aan de klant** = Aankijken, luisteren en observeren. Weet wat de klant nodig heeft en wees behulpzaam.
* **Informatie verstrekken aan de klant** = Zorg dat je weet waarover je praat, vakkennis is een vereiste bij klantgericht handelen.
 |
| Klantenbenadering | **2 soorten**1. **Actieve klantenbenadering** = Dat je op de klant afstapt en hem je hulp aanbiedt op het juiste inspringmoment.

**Nodig:** * Goed achterhalen van de wensen van de klant
* Vakkennis

**Voordelen:*** Klant krijgt positieve indruk
* Klantenbinding
* Crimineel gedrag wordt kleiner

**Nadelen:*** Klant krijgt teveel vakkennis
* Klant kan je opdringerig vinden
1. **Reactieve klantenbenadering** = Je reageert op vragen, opmerkingen of klachten van de klant.

**Nodig:*** Stop met je werkzaamheden
* Kijk de klant aan
* Toon interesse
* Vat samen om zeker te weten of je het begrepen
* Roep eventueel een collega
 |
|  |  |
|  |  |