**Praktijktoets 3: Inspelen op de verwachtingen van de klant**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Geef aan doormiddel van een X in welke fase de student zich bevindt.*Toets is behaald wanneer alle onderdelen voldoende zijn of hoger.***Leerdoel/werkproces** | Beginner | Voldoende | Gevorderd | Professioneel |
| 1 | Stelt zich zichtbaar op naar de klant en houdt in de gaten of deze hulp nodig heeft* Kiest de juiste openingszin
* Begrijpt wanneer hij beter kan zwijgen en de klant aan het woord kan laten.
* Zorgt dat taalgebruik representatief is, geen straattaal, maar ABN
 |  |  |  |  |
| 2 | Stelt vragen* Past LSD toe (= Luisteren, samenvatten en doorvragen)
* Open en gesloten vragen
* Suggestieve vraag en keuzevraag
 |  |  |  |  |
| 3 | Beantwoordt vragen en bevestig* Geeft antwoord op de gestelde vraag
* Geeft uitleg die begrijpelijk is voor de klant en die voldoet aan behoefte
 |  |  |  |  |
| 4 | Informeert de klant over de mogelijkheden van assortiment, hulpmiddelen en gebruik * Laat zien dat hij productkennis heeft
* Verwijst klant naar collega als hij het antwoord niet weet
 |  |  |  |  |
| 5 | Doet voorstellen die aan de wens en/of vraag van de klant voldoen* Adviseert over alternatieven
* Biedt de klant een keuzemogelijkheid
* Doet beloftes die hij kan nakomen
 |  |  |  |  |