Praktijk en theorie

**Vijf Situaties**

**Sinterklaas**

Sinterklaas is weer in het land en dat betekent voor de speelgoed zaak waarin jij werkt een drukken tijd. Dan worden er immers veel kadootjes verkocht. Normaal gesproken pakken jullie de kadootjes in als de klant daar om vraagt. Maar omdat het deze maand zo ontzettend druk is heeft je leidinggevende besloten dat de verkopers geen artikelen meer mogen inpakken. Dat kost teveel tijd en daardoor worden de rijen bij de kassa te lang. De klanten moeten maar inpakpapier kopen en de artikelen zelf inpakken. Jij snapt de keuze van je leidinggevende.

**Actie**

Je werkt in een kledingzaak en je goede verkooptechnieken en leuke persoonlijkheid hebben al een paar vaste klanten opgeleverd. Omdat de zaken zo goed lopen, heeft je leidinggevende iets bedacht. Je krijgt tweeduizend euro om iets extra’s voor deze klanten te doen. Maar je moet wel eerst op papier een plan uitwerken waarin staat wat je met het geld gaat doen en hoe je het gaat doen. Bovendien moet je iets bedenken dat niet alleen interessant is voor vaste klanten, maar ook voor de omzet.

**Kassastoring**

Het is koopzondag en het is druk in de winkel waar je werkt. Terwijl er lange rijen bij alle kassa’s staan en jij artikelen afrekent, ontstaat er plotseling een storing in het kassasysteem. De kassa loopt steeds vast en het pinapparaat doet het helemaal niet meer. Sommige klanten leggen hun artikelen terug en lopen geïrriteerd de winkel uit. Andere klanten blijven wachten, maar hun gezucht wordt steeds luider. Je hoort van je leidinggevende dat het minstens nog een half uur gaat duren voordat de problemen zijn opgelost.

**Mobiele telefoon**

Je werkt al een jaar in een speciaalzaak waar telefoons worden verkocht. De meeste mensen kijken eerst rond en vragen dan pas om advies en hulp. Op een ochtend komt een vrouw van middelbare leeftijd de winkel binnen, ze stapt meteen op je af. Al snel blijkt dat ze niets van mobiele telefoons afweet. Ze wil graag uitleg over het verschil van prepaid en een abonnement en over de technische mogelijkheden van een mobieltje. Het wordt al snel duidelijk dat ze vandaag niet van plan is iets te kopen. De vraag is of ze überhaupt iets in deze winkel zal kopen.

**Meubelzaak**

Je werkt in een meubelzaak. Er komen twee klanten binnen: een vader en een zoon. Je hebt deze klanten een maand geleden geholpen met het uitzoeken van een slaapbank. De zoon ging op kamers wonen. Hij zou over een maand verhuizen en had nog steeds geen bed. Jij hebt destijds de bestelling doorgevoerd en beloofd dat de slaapbank binnen een maand zou worden geleverd. De jongen is inmiddels verhuisd en heeft door een late bezorging vier dagen op een luchtbed geslapen. Toen de bank werd afgeleverd, bleek er ook nog een grote vlek in de stof te zitten. Vader en zoon komen een klacht indienen.