Toepassen Theorie: Klantgericht handelen

**Opdracht**

Maak de onderstaande theorie opdrachten.

1. Bedenk wat het verschil is tussen klantenbinding en klantenbenadering?
2. Waarom is het niet verstandig een klant in straattaal aan te spreken?
3. Als je een klant aandacht geeft kun je diefstal voorkomen. Leg dit uit.
4. Wat heeft klantvriendelijkheid met klantenbinding te maken?
5. Wanneer is volgens jou het beste “inspringmoment”?
6. Welke van de onderstaande typen klanten heeft behoefte aan een actieve klanten benadering?

|  |  |
| --- | --- |
| Runshopper |  |
| Funshopper  |  |
| Half-besloten klant |  |
| Twijfelende klant |  |
| Zelfverzekerde klant |  |

