Praktijk 8: Begroeten van verschillende klanten typen

**Opdracht**

1. Kies in overleg met je docent één casus van de 5 onderstaande casussen uit.
2. Speel de casus met een klasgenoot voor de klas.

**De medestudenten letten op:**

* Manier van begroeten
* Je gekozen inspringmoment
* Je benadering van het type klant
* Open, gesloten, suggestieve vraag

**Casus 1 Gehaaste klant**

Plaats: Winkel Kruitvat

Er komt een klant de winkel binnen lopen met een snelle pas. Loopt duidelijk zoekend in een snel tempo door de winkel.

Begroet de klant, kies het juiste inspringmoment en start het gesprek met een open, gesloten of suggestieve vraag.

**Casus 2 Stille twijfelende klant**

Plaats: Brasserie ‘De dikke Eend’

Een klant van ongeveer 75 jaar komt de Brasserie binnen. De klant zoekt een plekje, maar weet niet waar hij wil gaan zitten.

Begroet de klant, kies het juiste inspringmoment en start het gesprek met een open, gesloten of suggestieve vraag.

**Casus 3 Blije praatgrage klant**

Plaats: Kinderkleding zaak

Een klant komt binnen en kijkt rustig en loopt de hele winkel rond. De klant loopt terug naar de spijkerbroekjes en kijkt bij maatje 164. Aan de hoeveelheid tassen kun je zien dat de klant al veel gekocht heeft.

Begroet de klant, kies het juiste inspringmoment en start het gesprek met een open, gesloten of suggestieve vraag.

**Casus 4 Zakelijk zelfverzekerde klant**

Plaats: Klantenservice

Een klant komt naar de balie van de klantenservice. Jij bent bezig met een telefoongesprek met een andere klant. Je ziet de klant achter de balie geïrriteerd op zijn horloge kijken.

Begroet de klant, kies het juiste inspringmoment en start het gesprek met een open, gesloten of suggestieve vraag.

.

**Casus 5 Boze of agressieve klant**

Plaats: Klantenservice

Een klant komt naar de balie van de klantenservice met een pakketje onder de arm.

De klant plaatst het pakketje met een dreun op de balie en zegt: ‘Dit is nu de tweede keer dat ik de verkeerde boeken heb ontvangen. Waarom doe jullie je werk niet beter.’

Je collega, die achter de balie staat is telefonisch in gesprek en kan met geen mogelijkheid de klant achter de balie te woord staan. Jij bent in de buurt van de klantenservice aan het werk en stapt op de kant af.

Begroet de klant, kies het juiste inspringmoment en start het gesprek met een open, gesloten of suggestieve vraag.