

Scenario-kaartjes Klantgesprek / Gastontvangst

Deel 1: Medewerker

Medewerker – Kaart 1

Je komt een winkel binnen. Je zoekt een cadeautje voor je broer of zus. Opdracht medewerker: Begroet de klant vriendelijk en help bij het vinden van een geschikt cadeau.

Medewerker – Kaart 2

Je hebt een afspraak bij het bedrijf, maar je bent een kwartier te vroeg. Opdracht medewerker: Ontvang de gast netjes, laat hem/haar even wachten of bied iets aan (stoel, koffie/thee).

Medewerker – Kaart 3

Je hebt vorige week een product gekocht, maar het is nu kapot. Opdracht medewerker: Luister naar de klacht, bied excuses aan en leg uit wat de mogelijkheden zijn (ruilen, repareren, terugbetaling).

Medewerker – Kaart 4

Je loopt de winkel in om rond te kijken. Je wilt eigenlijk geen hulp. Opdracht medewerker: Begroet de klant vriendelijk, bied hulp aan maar respecteer dat de klant zelf wil kijken.

Medewerker – Kaart 5

Je bent een gast in het bedrijf maar je weet niet waar je naartoe moet. Opdracht medewerker: Vraag waar de gast moet zijn en leg duidelijk de weg uit.

Medewerker – Kaart 6

Je komt binnen en hebt haast: je zoekt snel een specifiek product (bijv. een pen of een T-shirt). Opdracht medewerker: Help de klant efficiënt en wijs direct de juiste plek of pak het product.

Medewerker – Kaart 7

Je bent een vaste klant en komt iets afhalen dat je besteld had. Opdracht medewerker: Begroet de klant vriendelijk, controleer de bestelling en overhandig deze netjes.

Deel 2: Klant/Gast

Klant/Gast – Kaart 1

Jouw rol: Je komt de winkel binnen en zoekt een cadeautje voor je broer of zus. Vraag: 'Ik zoek een cadeautje, kunt u me helpen iets leuks te vinden?'

Klant/Gast – Kaart 2

Jouw rol: Je hebt een afspraak, maar je bent een kwartier te vroeg. Vraag: 'Ik heb een afspraak met meneer/mevrouw ... maar ik ben wat vroeg. Wat kan ik doen?'

Klant/Gast – Kaart 3

Jouw rol: Je hebt vorige week iets gekocht, maar het is nu al kapot. Vraag: 'Dit product is stuk, wat kan ik doen?'

Klant/Gast – Kaart 4

Jouw rol: Je komt de winkel in, maar je wilt eerst alleen even rondkijken. Vraag: 'Ik kijk even rustig rond, als ik hulp nodig heb, laat ik het weten.'

Klant/Gast – Kaart 5

Jouw rol: Je bent een gast in het bedrijf en weet niet waar je naartoe moet. Vraag: 'Kunt u mij vertellen waar ik moet zijn voor ...?'

Klant/Gast – Kaart 6

Jouw rol: Je hebt haast en zoekt een specifiek product (bijv. een pen of een T-shirt). Vraag: 'Kunt u me snel vertellen waar ik dit product kan vinden?'

Klant/Gast – Kaart 7

Jouw rol: Je bent een vaste klant en komt een bestelling ophalen. Vraag: 'Ik heb een bestelling gedaan. Is die al binnen?'