

onderdeel B

uitwerkbijlage

deze uitwerkbijlage pas uitdelen bij aanvang van opdracht 6

Naam kandidaat _____ Kandidaatnummer _____

opdracht 6

Ik heb de klant begroet en aangesproken met 'u'.	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee
Ik heb tijdens het gesprek regelmatig oogcontact gemaakt met de klant.	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee
Ik heb de klant gevraagd of ik hem ergens mee van dienst kon zijn / kon helpen.	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee
Ik heb goed geluisterd naar de vragen/opmerkingen van de klant.	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee
Ik heb de klant laten uitspreken.	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee
Ik heb excuses aangeboden voor de vertraagde levering of aangegeven dat ik het vervelend vind voor de klant.	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee
Ik heb tijdens het gesprek rustig gepraat tegen de klant.	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee
Ik heb de klant aan het einde van het gesprek gevraagd of hij nog vragen had / de uitleg duidelijk was.	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee
Ik heb de klant aan het eind van het gesprek gedag gezegd.	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee
Ik heb de klant informatie gegeven over de spaaractie en de levering van het servies.	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee
Ik heb de klant een tegoedbon gegeven.	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee
Ik heb de gegevens van de klant genoteerd.	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee