# Reflectieopdracht Klantcontact niveau 3 en 4

Naam student:

Niveau en leerjaar:

Interventiedata:

## Opdracht 1 klantcontact

Je hebt een klant ontvangen en aangesproken, vervolgens geef je de klant advies en laat je hem de verschillende mogelijkheden zien. Wanneer de klant besluit om het product te kopen, dan begeleid je de klant naar de verkoopafhandeling. Als je merkt dat een collega te weinig kennis van het product of het assortiment heeft om de vraag van de klant te kunnen beantwoorden, dan help je de collega.

*Je voert verkoopgesprekken en coördineert deze.*

## Situatie en middelen

In de winkel hangen 4 observatiecamera’s zodat vanuit alle hoeken de handelingen worden opgenomen. Je draagt een draadloze microfoon zodat het gesprek met de klant goed kan worden opgenomen. De opnames worden gemaakt met OBS studio, zodanig dat met een simpel schakelbord kan worden geschakeld tussen de diverse camera’s of combinatie van camera’s. De observator, dit kan een docent of medestudent zijn, bepaalt tijdens het klantcontact welke scenes in OBS-studio wordt opgenomen. Na afloop knip je met behulp van het videobewerkingsprogramma Movavi, de opnames die jij wilt gebruiken bij de reflectie. Je kiest hierbij opnames waarvan jezelf vindt dat het heel goed gaat en ook delen waarvan jij vindt dat je beter kunt presteren.

*Attentiepunt: Hoewel bij de ingang staat aangegeven omwille van lesdoeleinden opnames kunnen worden gemaakt, moet je de klant expliciet vragen of het goed is dat het klantcontact mag worden opgenomen. De toestemming moet opgenomen worden en toegevoegd zijn aan het begin van de reflectievideo.*

## Reflectie

De geselecteerde opname is de basis voor het reflectiegesprek. Bij dit gesprek let je op onderstaande punten. De in het blauw weergegeven punten zijn voor niveau 4.

#### Adviseren

* Je maakt contact met de klant
* Je stelt een openingsvraag en/of je beantwoordt de vraag van de klant
* Je luistert goed naar de klant en je hebt aandacht voor hem
* Je vraagt door om de koop- of informatiebehoefte te achterhalen
* Je doet de klant een passend voorstel dat aansluit bij de informatie die je hebt.
* Je onderzoekt hoe de organisatie wil dat medewerkers klanten benaderen en verkoopgesprekken voeren.
* Je bespreekt met collega hoe de verkoopgesprekken verlopen, je benoemt wat je goed vindt gaan, je geeft ook tips om de verkoopgesprekken te verbeteren.
* Je ondersteunt medewerkers bij het verkoopgesprek, als het nodig is neem je klanten over of beantwoord je vragen.

#### Koopproces

* Je biedt de klant verschillende opties aan
* Je bedenkt waarmee je de klant kan overtuigen
* Als je bevoegd bent, dan onderhandel je met de klant binnen jouw onderhandelingsruimte
* Wanneer de klant een keuze heeft gemaakt, dan verwijs de klant naar de verkoopafhandeling
* Is het artikel niet aanwezig, dan bied je een alternatief aan, is dit niet mogelijk dan regel je de bestelling
* Je denkt aan bijverkoop
* Je stelt vragen aan de klant om de koopwens te bepalen
* Je doet een voorstel dat binnen de mogelijkheden van het assortiment past
* Je gaat na met welke argumenten je de klant kunt overtuigen
* Je informeert de klant over garantie, ruilen, leveringsvoorwaarden

#### Ondersteunen

* Als je merkt dat een te weinig kennis van het product of het assortiment heeft om de vraag van de klant te kunnen beantwoorden, dan help je de collega
* Je deelt je deskundigheid met je collega’s

#### Resultaat

* Je hebt de klant een voorstel gedaan dat past bij zijn behoefte
* Je hebt een collega ondersteund bij een verkoopgesprek
* Verkoopgesprekken worden gevoerd volgens de eisen van de organisatie
* De klant heeft een aanbod gekregen dat aansluit bij zijn behoefte
* Het aanbod is commercieel verantwoord en past bij de eisen van de organisatie

## Opdracht het afhandelen van de verkoop 3-4 (blauw niveau 4)

Je helpt drie klanten met de afhandeling van de verkoop. Dit doe je door de klant te informeren over bijvoorbeeld: de betalingsmogelijkheden, leveringsvoorwaarden, de bezorgkosten, garantievoorwaarden, loyaliteitsprogramma’s. Daarna registreer je de verkoop. Je controleert of het systeem de juiste prijzen gebruikt. Je vertelt de klant hoeveel hij moet betalen en je handelt de verkoop met de klant verder af.

Examenopdracht; je beheert het afrekensysteem en handelt verkopen af

#### Wat moet je doen;

Informeren van de klant; als het nodig is, zorg je ervoor dat de klant geïnformeerd is over:

betalingsmogelijkheden, leveringsmogelijkheden, bezorgkosten, garantievoorwaarden, loyalty-programma, gebruiksvoorschriften, retourmogelijkheden.

#### Kassa-afhandelingen;

* Je scan het artikel
* Je controleert de prijs
* Je vertelt de klant hoeveel hij moet betalen
* Je voert de financiële en/of administratieve afhandeling nauwkeurig uit
* Je sluit de kassalade, bij een contante betaling room je de kassa af door overtollig briefgeld in de cashbox te stoppen.
* Je bedankt de klant

#### Belangrijke aandachtspunten bij het werken met de kassa;

* Je werkt zorgvuldig en je hebt het werktempo wat nodig is
* Je bent alert op (criminele) derving
* Je gaat eerlijk om met geld
* Je laat de kassalade niet openstaan als dat niet nodig is
* Je stimuleert de klant om elektronisch te betalen
* Je geeft de klant informatie over de betaalwijze, spaarsystemen, de garantie- en ruilvoorwaarden. Je houdt hierbij rekening met de regels van het consumentenrecht.
* Je registreert de verkochte artikelen en stelt vast hoeveel de klant moet betalen
* Je controleert tijden de afhandeling van de verkooptransactie of de juiste prijzen worden gehanteerd en of het juiste aantal artikelen wordt afgerekend
* Je handelt de betaling op correcte wijze af
* Bij afwijkingen of verdachte situaties onderneem je passende actie
* Tijdens de verkoopafhandeling ga je na of de klant tevreden is, dit doe je door de klant te observeren, je gaat na hoe de tevredenheid vergroot kan worden.

#### Resultaat;

* De verkopen zijn zonder fouten afgehandeld
* De klanten zijn geïnformeerd en verlaten tevreden de winkel
* De klant is goed geïnformeerd en geholpen volgens de eisen van de organisatie
* De aankopen zijn correct verwerkt en de klant heeft betaald.