

# Papi Gelato - Debriefing

*De medewerkers van deze ijssalon hebben een strikt programma die ze moeten volgen om de klanten te voorzien van hun ijs.*

## Waarom hebben we dit programma nodig?

Onze werknemer zijn niet de slimste dus we willen een script die ze gewoon kunnen oplezen, met alle keuzes van de klant in de zinnen.

## Wat moet het programma doen?

Als je het programmaatje opstart moet de volgende welkom zin te zien zijn: **“Welkom bij Papi Gelato je mag alle smaken kiezen zolang het maar vanille ijs is.”** vervolgens moet stap 1 starten.

### Stap 1

De werknemer moet de volgende vraag stellen: **“Hoeveel bolletjes wilt u?”**.

Aan de hand van het antwoord van de klant kunnen er een aantal dingen gebeuren:

- A. bij een aantal van 1 t/m 3 start stap 2.
- B. bij een aantal van 4 t/m 8 sla je stap 2 over en moet de werknemer het volgende antwoord geven: **“Dan krijgt u van mij een bakje met {aantal} bolletjes”**.
- C. bij een aantal van hoger dan 8 moet de werknemer zeggen: **“Sorry, zulke grote bakken hebben we niet”** en wordt deze stap herhaald.
- D. anders moet de werknemer zeggen: **“Sorry dat snap ik niet...”** en wordt deze stap herhaald.

### Stap 2

Hier moet de werknemer moet de volgende vraag aan de klant stellen: **“Wilt u deze {aantal} bolletje(s) in een hoorntje of een bakje?”**

Aan de hand van het antwoord van de klant kunnen er een aantal dingen gebeuren:

- A. bij de keuze bakje of hoorntje start stap 3
- B. anders krijg je de tekst te zien: **“Sorry, dat snap ik niet...”** en wordt deze stap herhaald.

### Stap 3

Als laatste moet de werknemer zeggen **“Hier is uw {hoorntje/bakje} met {aantal} bolletje(s).”**

Daarna moet de werknemer de volgende vraag stellen: **“Wilt u nog meer bestellen?”**

- A. als de klant ja antwoordt moet stap 1 weer starten.
- B. als de klant ja antwoordt stopt moet de werknemer de volgende zin zeggen: **“Bedankt en tot ziens!”** en stopt het programma
- C. anders krijg je de tekst te zien: **“Sorry, dat snap ik niet...”** en wordt deze stap herhaald.