

## **Vragen over klantencontact**

1. Wat zijn de uitdagingen van een goed klantencontact?
2. Wat versta je onder First Contact Resolution?
3. Wat is het verschil tussen koud en warm klantencontact?
4. Welke zijn de drie soorten applicaties bij Customer Relationship Management?
5. Welke zijn de verwachtingen van een klant i.v.m. CRM?
6. Welke zijn de drie peilers van een succesvolle verkoop?
7. Geef schematisch weer wat een sellogram is?
8. Voor wat staat VOSZCIN? Leg uit?
9. Welke zijn de tips voor een positievere lichaamstaal
10. Wat kan je doen om een klacht niet erger te maken dan ze al is?