|  |  |
| --- | --- |
| **Naam** | Contact opnemen met klantenservice |
| **Nummer** | 1 |
| **Actor** | Klant |
| **Preconditie(s)** | Klant wilt contact opnemen met de klantenservice voor een specifieke reden |
| **Hoofdscenario** | 1. Klant zoekt op de website naar de contactmogelijkheden 2. Klant klikt op de website op de link “Contact” 3. Klant maakt een keuze uit de contactmogelijkheden, live chat, bellen of mailen 4. Klant neemt contact op met de klantenservice 5. Medewerker van bol.com krijgt melding voor contactverzoek |
| **Resultaat** | De klant heeft contact gehad met de klantenservice |