# Deel 1

Dat je moet luisteren naar de klant. Dat je empathie moet hebben en dat je dan met de oplossing komt.

# Deel 2

Script:

Klant -

Ik heb een appel gekocht en deze is verrot.

Verkoper -

Dat is niet wenselijk. Wanneer heeft u deze gekocht?

Klant -

Ik heb de appel gisteravond gekocht en hij is nu al verrot.

Verkoper -

Heeft u hier een bon van?

Klant -

Nee dat heb ik niet.

Verkoper -

Ik zal even kijken of ik de bon in het systeem kan vinden,

Klant -

Hoelang duurt dat? Ik heb een beetje haast.

Verkoper -

Dit gaat ongeveer 20 minuten duren

Klant -

Zolang heb ik niet, ik moet over 15 minuten de bus nemen.

Verkoper -

U zou later op de dag eventueel terug kunnen komen. Dan zou ik de bon wel gevonden moeten hebben.

Klant -

Ik wil niet terugkomen. Ik wil gewoon mijn geld terug of een nieuwe appel!

Verkoper -

Zonder bon kan ik u niet helpen. Dan zou u ervoor moeten betalen.

Klant -

Kan je niet een uitzondering maken ofzo? Anders ga ik wel naar de overkant.

Verkoper -

Voor deze ene keer zou dat kunnen. Zorg gewoon dat u de volgende keer wel een bonnetje meeneemt om dit te voorkomen.

Klant -  
Is goed, ik ga nu vlug weg om mijn bus te pakken.

Verkoper -

Fijne dag verder

Klant -  
Fijne dag

Script 2

Klant -

Spreek die klant is aan dat die een mondkapje op moet doen!

Verkoper -

Ik ben bang dat ik daar niet veel aan kan doen op dit moment.

Klant -

Dit vind ik onacceptabel!

Verkoper -

Sorry, ik zou de teamleider er even bij kunnen halen.

Klant -

Doe dat maar ja die kan misschien wel normaal doen!

Verkoper -

Ik haal hem even op!

Klant -

Dat is je geraden!

Teamleider -

Wat is het probleem?

Klant -

Die man daar draagt geen mondkapje en ik vind dat niet kunnen en uw verkoper zegt er niks aan te kunnen doen!

Teamleider -

Bedankt voor de tip. Ik zal er gelijk iets aan doen.