1. **ik probeer kalm te blijven zodat zij ook minder boos wordt. dan loop ik met haar het proces door zodat ik een beetje een beeld krijg bij de situatie. daarna ga ik kijken hoe de status van haar bestelling ervoor staat en laat haar meekijken indien nodig. Dan zorg ik dat er spoed op de bestelling wordt gezet en dat ze gebelt wordt zodra het product binnen is.**
2. **ik spreek haar aan en vraag waarom ze het deed en vraag of ze weer achteraan in de rij wilt gaan staan daarna geef ik haar een formele waarschuwing vervolgens bied ik mijn excuses aan aan de mensen die al wachtend in de rij stonden. als ze daarna nogsteeds niet luisterd stuur ik haar de winkel uit en help ik haar niet meer verder. als ze daarna weer terug komt vraag ik of zichzelf nu wel kan gedragen**
3. **Ik stel de man gerust en kijk of wij nog zon zelfde pot verf hebben. Als dit niet het geval is geef ik een kortingsbon of een tegoedbon. Ook kan de man een andere pot verf uitzoeken maar als die duurder of goedkoper is krijgt die dan nog wat geld terug of moet die wat bijbetalen. De man moet hier wel tevreden mee zijn als hij dat inderdaad is wens ik hem nog een fijne dag en succes met schilderen. Als hij dat niet is meld ik hem rustig dat ik dan helaas niks meer voor hem kan betekenen.**
4. **Als de bon nog maar een paar dagen over de datum is geef ik hem een nieuwe en laat ik hem gewoon nog gelden. Als de kortingsbon echt heel lang over de datum is deel ik hem rustig mee dat ik helaas niks meer voor hem kan doen. Als de man daar niet mee akkoord gaat meld ik de man dat het erg erg duidelijk op vermeld staat en dat ik het erg jammer vind voor de meneer alleen dat ik niet voor iedereen de bonnen oneindig lang kan laten gelden.**
5. **ik vraag eerst of hij rustig zijn verhaal kan doen nadat hij zijn verhaal heeft gedaan vraag ik hoe urgent de artikelen zijn die hij moet hebben als het erg urgent is vraag ik of hij snel zijn artikelen kan pakken en vervolgens reken ik met hem de artikelen af en vraag ik of hij de volgende keer wat netter op de deur kan kloppen daarna wens ik hem veel succes met de artikelen en hoop hem weer te zien**
6. **Eerst kalmeer ik haar en zorg dat ze goed aansprakelijk is. Daarna vraag ik haar naam en wat de naam van haar vader is en hoe hij eruit ziet. Dan roep ik door de intercom de naam van haar vader en de naam van het meisje zodat het duidelijker is wat er mee bedoeld wordt. in dit process blijf ik rustig en praat ik met een zachte stem.**
7. **Als de schroef nog normaal verkocht kan worden zonder dat er vragen over gesteld worden en de persoon kan bewijzen dat ze hier gekocht zijn retour ik de schroeven als dit niet het geval is meld ik de persoon dat ik helaas niks kan doen en dat het me spijt.**
8. **ik vraag de klant die aan de balie staat op mij even te excuseren omdat ik een collega moet helpen met een agressieve klant ik verwacht dat natuurlijk kan begrijpen vervolgens loop ik naar de aggresieve klant en vraag ik wat het probleem is en daarna help ik de klant en vraag ik of hij voortaan de werknemers met wat meer respect kan behandelen vervolgens ga ik weer terug naar de balie en leg ik kort uit wat er gebeurde aan de klant zodat degene ook mijn standpunt begrijpt**
9. **eerst vertel ik hem dat ze tijdelijk uitverkocht zijn. dan kijk ik wanneer de eerste bestelling met nieuwe producten binnen komt en dan vraag ik hem of we moeten bellen wanneer ze binnen zijn en er potentieel wat achter houden. daarna zet ik een notitie hiervan in het systeem.**
10. **Dat is prima zolang het kind rustig blijft en ik gewoon verder kan met mijn werk als dit niet het geval is roep ik om dat je hem weer op kan komen halen. Als de ouders dan boos zijn zeg ik dat het me erg spijt maar dat ik ook verder moet met mijn werk en dat ze misschien de volgende keer een oppas kunnen regelen als ze ergens heen gaan waar het niet handig is als het kind erbij is.**