

**(R) OP BEHOEFTE EN VERWACHTINGEN VAN DE KLANT RICHTEN**

<b>Op behoeften en verwachtingen van de 'klant' richten (R)</b>	1	Behoeften en verwachtingen achterhalen
	2	Aansluiten bij behoeften en verwachtingen
	3	Klanttevredenheid in de gaten houden

Vertaald in:

Op behoeften en verwachtingen van de klant richten (R)	
Begroeten	-correct en passend
Klantvraag	-luisteren -vragen stellen (doorvragen) -samenvatten -controle
Advies	-mogelijkheden -controle
Verkoop	-afrekenen -inpakken
Afscheid nemen	-correct en passend
Klanttevredenheid	-verkennen -vertalen
Klachten	-luisteren -vragen stellen (doorvragen) -samenvatten -controle -passende actie conform voorschriften

## Overzicht beheersingsniveaus

Competentie	OP BEHOEFTE EN VERWACHTINGEN VAN DE KLANT RICHTEN			© CPS
leerweg	Starter	Geoefend	Gevorderd	Streefniveau
BBL	Ik begroet de klant.	Ik begroet de klant, probeer te luisteren en stel soms een vraag.	Ik begroet de klant en stel vragen om de wens van de klant te onderzoeken, reageer op de vraag of verwijs door naar een collega.	Ik begroet de klant en stel vragen om de wens van de klant te onderzoeken. Ik help de klant op de juiste wijze, in alledaagse situaties.
KBL	Ik begroet de klant, probeer te luisteren en stel soms een vraag. Ik benoem een verwachting van de klant.	Ik begroet de klant en stel vragen om de wens van de klant te onderzoeken. Ik benoem de verwachtingen van de klant, reageer op de vraag of verwijs door naar een collega.	Ik begroet de klant en stel vragen om de wens van de klant te onderzoeken. Ik benoem de verwachtingen van de klant en ga op juiste wijze met de klant om.	Ik help de klant op de juiste wijze en stel vragen om de klantvraag te onderzoeken. Bij klachten vraag ik door, reageer passend of verwijs op correcte wijze door. Ik geef aan wat een collega of ik zelf een volgende keer beter kan doen.
GTL	Ik begroet de klant en stel vragen om de wens van de klant te onderzoeken. Ik benoem de verwachtingen van de klant, reageer op de vraag of verwijs door naar een collega.	Ik begroet de klant en stel vragen om de wens van de klant te onderzoeken. Ik benoem de verwachtingen van de klant en ga op juiste wijze met de klant om.	Ik help de klant op de juiste wijze en stel vragen om de klantvraag te onderzoeken. Bij klachten vraag ik door en reageer op correcte wijze. Ik geef aan wat een collega of ikzelf een volgende keer beter kan doen.	Ik help de klant op de juiste wijze en stel vragen om de klantvraag te onderzoeken. Bij klachten vraag ik door, reageer passend of verwijs op correcte wijze door. Ik geef aan wat ik zelf een volgende keer beter kan doen en hoe het team kan verbeteren.

