Scenariokaarten
Service die bijblijft

Twaalf praktijksituaties voor service, verkoop en veilige gastvrijheid.

Gebruik

Knip de kaarten langs de randen. De trainer verdeelt per ronde de rollen klant, medewerker en observator. Gebruik alleen zichtbaar gedrag als basis voor feedback.

Veilig oefenen

Deelnemers mogen pauzeren of een rol overslaan. Scenario 12 wordt alleen begeleid door een ervaren trainer of acteur en volgens het interne noodprotocol.

1 De onzichtbare medewerker

Situatie

Twee medewerkers praten. Een klant zoekt hulp en legt een product terug.

Klantrol

Je wilt geholpen worden maar vraagt niet direct. Na enige tijd reageer je kort.

Doel medewerker

Zie het signaal, onderbreek het gesprek en herstel contact.

Verdieping

De klant zegt: Laat maar, jullie hebben het blijkbaar drukker met elkaar.

2 Ik kijk alleen even

Situatie

Een medewerker stapt direct op een binnenkomende klant af.

Klantrol

Je wilt eerst zelfstandig oriënteren en voelt snel verkoopdruk.

Doel medewerker

Geef erkenning, laat ruimte en toon beschikbaarheid.

Verdieping

Na twee minuten heb je toch een vraag maar de medewerker is verdwenen.

3 De vage productvraag

Situatie

De klant zegt alleen: Ik heb een goede jas nodig.

Klantrol

Je gebruikt de jas dagelijks op de fiets en hebt een beperkt budget.

Doel medewerker

Onderzoek gebruik, prioriteit en budget voordat je adviseert.

Verdieping

Je noemt het budget pas wanneer een dure optie wordt aangeboden.

4 Te veel keuze

Situatie

De medewerker kent het assortiment goed en noemt zeven opties.

Klantrol

Je raakt onzeker en wilt het gesprek beëindigen.

Doel medewerker

Ga terug naar de behoefte en vergelijk maximaal drie opties.

Verdieping

Vraag: Welke zou u zelf nemen?

5 Online goedkoper

Situatie

De klant toont een lagere online prijs.

Klantrol

Je twijfelt vooral over service en garantie, niet alleen over geld.

Doel medewerker

Onderzoek de werkelijke zorg en leg eerlijk uit wat de winkel biedt.

Verdieping

De prijs kan niet worden aangepast.

6 Ik wil erover nadenken

Situatie

Na een lang adviesgesprek wil de klant niet beslissen.

Klantrol

Je voelt druk wanneer de medewerker blijft argumenteren.

Doel medewerker

Respecteer de keuzevrijheid en rond professioneel af.

Verdieping

De klant vraagt of het product morgen nog beschikbaar is.

7 Niet op voorraad

Situatie

Het gewenste product is uitverkocht.

Klantrol

Je kwam speciaal naar de winkel na informatie op de website.

Doel medewerker

Erken, controleer en bied een alternatief of concrete vervolgstap.

Verdieping

De website blijkt onjuiste voorraad te tonen.

8 Retour zonder bon

Situatie

De klant wil retourneren zonder aankoopbewijs.

Klantrol

Je wordt luider wanneer alleen de regel wordt herhaald.

Doel medewerker

Leg de regel uit, erken de behoefte, onderzoek de route en bewaak de grens.

Verdieping

De klant zegt: Jullie noemen mij dus een leugenaar.

9 De onbemande servicebalie

Situatie

Vier klanten wachten en niemand pakt zichtbaar eigenaarschap.

Klantrol

Je vraagt herhaaldelijk wanneer je wordt geholpen.

Doel medewerker

Erken de wachtenden, verduidelijk de volgorde en schakel een collega in.

Verdieping

De verwachte wachttijd kan nog niet worden gegeven.

10 Afwijkend gedrag zonder conclusie

Situatie

Iemand loopt meerdere keren dezelfde route en vermijdt contact.

Klantrol

Je zoekt een cadeau en schaamt je dat je weinig productkennis hebt.

Doel medewerker

Maak neutraal contact zonder beschuldiging of profilering.

Verdieping

De klant reageert eerst afhoudend en stelt later een vraag.

11 Persoonlijke belediging

Situatie

Een klant zegt: Ben je nou echt te dom om dit te begrijpen?

Klantrol

Je bent boos over een eerdere fout en test of de medewerker zich verdedigt.

Doel medewerker

Benoem gedrag, stel een grens en geef een werkbare keuze.

Verdieping

De belediging wordt herhaald.

12 Acute dreiging

Situatie

Een klant bedreigt een medewerker en slaat tegen een display.

Klantrol

Volg uitsluitend vooraf afgesproken acteursinstructies. Geen fysiek contact.

Doel medewerker

Stop verkoop en discussie, neem afstand, waarschuw en volg het noodprotocol.

Verdieping

Alleen oefenen met een ervaren trainer of acteur en duidelijke veiligheidsafspraken.