|  |
| --- |
| **Observatieformulier Verkoop** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Medewerker: |  |  |
| Naam observant: |  |  |
| Datum: |  |  |

**Observatie**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Waardes** |  | **Gezien?** |
| De klant wordt binnen tien seconden begroet (goedendag, knikje, glimlach). |  | Ja / Nee |
| Met een vrolijk/vriendelijk gezicht wordt de klant hulp aangeboden bij het zoeken. |  | Ja / Nee |
| De medewerker verstrekt de klant de juiste informatie over het product. |  | Ja / Nee / NVT |
| Als de klant informeert naar de smaak van een product, wordt hem/haar door de medewerker spontaan iets te proeven aangeboden. |  | Ja / Nee / NVT |
| Als een product niet beschikbaar is, biedt de medewerker de klant een alternatief aan. |  | Ja / Nee / NVT |
| De medewerker biedt een kind iets lekkers aan. |  | Ja / Nee / NVT |
| Bij het niet meer voorradig zijn van een ovenvers wit, bruin of volkoren brood, biedt de medewerker de klant een alternatief aan. |  | Ja / Nee / NVT |

**Opmerkingen**

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

**Heeft de medewerker op een moment de klantverwachting overtroffen? Beschrijf de gebeurtenis.**

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

**Nabespreking**

Na het bespreken van de zaken die zijn waargenomen tijdens de observatie, kiest de observant één vraag uit om met de medewerker te bespreken:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | **Vraag** |
|  |  | Welk cijfer geef jij jezelf voor klantvriendelijkheid en klantgerichtheid en waarom? |
|  |  | Welke collega is volgens jou een voorbeeld van klantvriendelijkheid en waarom? |
|  |  | Wat kun jij vanaf morgen nog verbeteren aan jouw klantgerichtheid? |
|  |  | Hoe zouden wij (de teamleiders en de (A)SM) jou kunnen helpen om klantvriendelijker en klantgerichter te zijn? |
|  |  | Heb jij vandaag pro-actief contact gemaakt met een klant? Zo ja, op welke manier? Zo nee, waarom niet? |
|  |  | Heb je wel eens een klant niet naar verwachting kunnen helpen? Hadden we iets kunnen doen om dat te voorkomen? |

**Antwoord medewerker**

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

**Afspraak tussen observant en medewerker**

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

|  |  |
| --- | --- |
| **Eindcijfer klantvriendelijkheid** |  |

Tip: Sorteer alle formulieren op volgorde van eindcijfer, zodat duidelijk is welke medewerkers wellicht extra aandacht nodig hebben.