

Welkom bij onze Albert Heijn,

In onze winkel willen we het winkelen voor onze klant zo plezierig mogelijk maken. We willen namelijk de beste supermarkt van de buurt zijn. We zijn blij dat jij ons hierin komt versterken! Samen hebben we een aantal afspraken gemaakt over hoe we bij Albert Heijn met de klant omgaan. Deze afspraken noemen we klantgedragingen. De klantgedragingen zijn de basis van ons gedrag en hier houden we ons allemaal aan.



Voor jou als medewerker verkoopklaar gelden de volgende afspraken:

- Je werkt netjes en loopt nooit in de weg, waardoor er voldoende ruimte is voor de klant en deze goed bij de vakken kan.
- Je loopt altijd even mee om een product te vinden en je reikt het product aan. Is het er niet en kun je geen alternatief vinden, roep dan een leidinggevende erbij.

Specifieke afspraken voor medewerkers verkoopklaar die op de groenteafdeling werken zijn:

- Je groet elke klant die binnenkomt.
- Je biedt kinderen een stukje fruit aan.

Veel succes!



Verkoopklaar

*"Wil je een snacktomaatje?"
"Heeft u een momentje? Dan
roep ik iemand erbij."
"Ik loop even met u mee."*

Welkom bij onze Albert Heijn,

In onze winkel willen we het winkelen voor onze klant zo plezierig mogelijk maken. We willen namelijk de beste supermarkt van de buurt zijn. We zijn blij dat jij ons hierin komt versterken! Samen hebben we een aantal afspraken gemaakt over hoe we bij Albert Heijn met de klant omgaan. Deze afspraken noemen we klantgedragingen. De klantgedragingen zijn de basis van ons gedrag en hier houden we ons allemaal aan.



Voor jou als medewerker verkoop gelden de volgende afspraken:

- Zet altijd je meest vriendelijke gezicht op.
- Je groet en benadert elke klant binnen tien seconden, bijvoorbeeld goedendag, hallo of een knikje.
- Informeert een klant naar de smaak? Bied de klant dan spontaan iets te proeven aan.
- Zie je een klant zoeken? Bied dan je hulp aan.
- Je geeft elk kind iets lekkers te proeven.
- Grijpt je klant mis? Dan bied je direct een alternatief.

Specifieke afspraken voor de bakkerij zijn:

- Ovenvers wit, bruin of volkoren uitverkocht? Dan geef je een ander brood mee. Gratis!

Veel succes!

A photograph of a male Albert Heijn employee wearing a white chef's coat, a dark blue apron, and a blue cap. He is smiling and standing in a bakery section with large wheels of cheese in the background. A small black sign with white text is visible in the foreground, partially obscured by the employee. The sign says 'Grootste kaas van de markt', 'SAMPAAL KAAS', and '250gr 4,90'.

Verkoop

"Wil je een lekker stukje kaas?"
"Kan ik u helpen?"
"Hoe wilt u het hebben?"
U mag gerust even proeven.

Welkom bij onze Albert Heijn,

In onze winkel willen we het winkelen voor onze klant zo plezierig mogelijk maken. We willen namelijk de beste supermarkt van de buurt zijn. We zijn blij dat jij ons hierin komt versterken! Samen hebben we een aantal afspraken gemaakt over hoe we bij Albert Heijn met de klant omgaan. Deze afspraken noemen we klantgedragingen. De klantgedragingen zijn de basis van ons gedrag en hier houden we ons allemaal aan.



Voor jou als medewerker verkoopafhandeling gelden de volgende afspraken:

- Elke klant kan op jouw glimlach rekenen en je maakt daarbij oogcontact.
- Je begroet klanten met goedemorgen, goedemiddag of goedenavond.
- Je maakt actief contact met de klant. Je kunt een service vraag stellen, bijvoorbeeld "Heeft u alles kunnen vinden?" of "Was alles naar wens in de winkel?" Maar je mag ook ergens op reageren tijdens het afrekenen, zoals "Ik zie dat u beschuit met muisjes koopt, mag ik u feliciteren?" of "Heeft u vanavond een feestje? Veel plezier".
- Je rondt de betaling af met oogcontact, een glimlach en wenst de klant een prettige dag.
- Zie je een rij ontstaan? Dan bel je direct de counter.

Specifieke afspraken voor de medewerkers die achter de counter werken zijn:

- Klachten? Je toont begrip en inlevingsvermogen. Dan bedank je de klant en los je het op zonder gedoe of lastige vragen. Pas daarna zoek je uit hoe het komt.

Veel succes!



Verkoopafhandeling

"Goedemorgen"
"Heeft u prettig kunnen winkelen?"
"Graag tot ziens!"
"Prettige dag verder."