|  |
| --- |
| **Observatieformulier Verkoopafhandeling** |

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

**Observatie**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Waardes** |  | **Gezien?** |
| De klant wordt begroet met bijvoorbeeld goedemorgen, goedemiddag of goedenavond. |  | Ja / Nee |
| De medewerker is vriendelijk en maakt oogcontact. |  | Ja / Nee |
| Er wordt een servicevraag gesteld of op een andere manier contact gemaakt. |  | Ja / Nee |
| De medewerker toont inlevingsvermogen op het moment dat de klant ergens niet tevreden over is. |  | Ja / Nee / NVT |
| Er wordt alert gereageerd op kassa-bij. |  | Ja / Nee / NVT |
| Bij afronding van de transactie maakt de medewerker oogcontact en zegt gedag. |  | Ja / Nee |
| Klachten en/of problemen worden aan de informatiebalie goed opgelost. |  | Ja / Nee / NVT |
| Tijdens de afhandeling van het probleem toont de medewerker begrip en inlevingsvermogen. |  | 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.