|  |
| --- |
| **Observatieformulier Verkoopklaar** |

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

**Observatie**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Waardes** |  | **Gezien?** |
| De AGF-medewerker groet de klant. |  | Ja / Nee / NVT |
| De medewerker werkt netjes. |  | Ja / Nee |
| De medewerker loopt niet in de weg en maakt ruimte zodat de klant bij het vak kan. |  | Ja / Nee |
| De medewerker loopt mee als de klant een product zoekt. |  | Ja / Nee / NVT |
| De medewerker reikt het product aan. |  | Ja / Nee / NVT |
| Als het product er niet is, biedt de medewerker de klant een alternatief aan of haalt hij/zij zijn/haar leidinggevende erbij. |  | Ja / Nee / NVT |
| Als de medewerker de klant niet (meer) kan helpen, haalt hij/zij zijn/haar leidinggevende erbij. |  | 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.