

Rollenspel 1

Boze klant over een verkeerde levering



Situatie:

Een klant komt het filiaal binnen met een product dat verkeerd werd geleverd.

Rol A (Onthaalmedewerker):

Ontvangt de klant vriendelijk en leidt het probleem in goede banen.

Rol B (Klant):

Gefrustreerd omdat hij al drie dagen wacht op het juiste product.

Rollenspel 2

Collega meldt zich onverwacht ziek vlak voor een belangrijke levering



Situatie:

Een grote levering komt binnen, maar de collega die normaal helpt, belt af.

Rol A (Filiaalverantwoordelijke):

Moet snel een nieuwe taakverdeling maken.

Rol B (Medewerker):

Heeft al veel taken en staat niet meteen te springen om extra werk.

Rollenspel 3

Klant twijfelt tussen twee producten



Situatie:

Een klant wil een nieuwe laptop/GSM kopen maar twijfelt tussen twee modellen.

Rol A (Verkoopmedewerker):

Helpt de klant een keuze te maken.

Rol B (Klant):

Stelt veel vragen en moeilijk overtuigd raakt.

Rollenspel 4

Nieuwe klant voelt zich verloren in de winkel

Situatie:

Een nieuwe klant komt voor het eerst in de winkel en lijkt niet goed te weten waar hij moet zijn.

Rol A (Onthaalmedewerker):

Is het eerste aanspreekpunt.

Rol B (Klant):

Is verlegen en onzeker.



Rollenspel 5

Interne communicatie over gewijzigde promotie

Situatie:

Een geplande promotie verandert op het laatste moment.

Rol A (Teamleader):

Moet de wijzigingen uitleggen aan een collega.

Rol B (Medewerker):

Is gefrustreerd omdat hij net alles had voorbereid voor de oorspronkelijke actie.



Rollenspel 6

Klant wil korting buiten de actieperiode



Situatie:

Een klant vraagt een korting die enkel geldig was tot gisteren.

Rol A (Verkoopmedewerker):

Moet het winkelbeleid moet uitleggen.

Rol B (Klant):

Dringt aan en zegt “Ik ben vaste klant, maak eens een uitzondering.”

Rollenspel 7

Klant brengt kapot product binnen en vraagt herstelling



Situatie:

De klant brengt een kapot product binnen aan het onthaal en vraagt om dit te laten herstellen.

Rol A (Verkoopmedewerker):

Ontvangt de klant en helpt hem/haar verder.

Rol B (Klant):

Wil het product snel terug hersteld hebben.

Rollenspel 8

Leverancier komt te laat met een bestelling



Situatie:

Een leverancier arriveert veel later dan afgesproken en dreigt de planning van de winkel in de war te sturen.

Rol A (Filiaalverantwoordelijke):

Moet rustig blijven, navragen wat de oorzaak is en een alternatieve planning opstellen.

Rol B (Leverancier):

Legt uit waarom de levering vertraagd is en kan defensief of gestrest zijn.

Rollenspel 9

Klant vraagt advies voor een groot aankoopbedrag



Situatie:

Een klant wil een duur elektronisch apparaat of meubel kopen en is onzeker over de juiste keuze.

Rol A (Verkoopmedewerker):

Geeft uitgebreid advies, vergelijkt producten en benadrukt voordelen, helpt klant een weloverwogen keuze te maken.

Rol B (Klant):

Twijfelt, stelt veel vragen, vraagt om garanties en zekerheid over aankoop.

Rollenspel 10

Klant wil een product reserveren dat bijna uitverkocht is



Situatie:

Een klant komt langs om een populair product te reserveren dat bijna niet meer op voorraad is.

Rol A (Verkoopmedewerker):

Controleert de voorraad, legt uit of reservering mogelijk is en informeert over alternatieven.

Rol B (Klant):

Wil zekerheid dat hij het product kan krijgen, is bezorgd dat het uitverkocht raakt.