

Klantvraag helder krijgen

Vraag door voordat je een oplossing kiest · Fictieve oefencasus

Dit oefen je

Je onderzoekt wat een klant bedoelt. Je vraagt open door, vat het knelpunt en de wens samen en controleert of jouw samenvatting klopt.

Werk met drie personen

Kies wie A, B en C is. Iedereen oefent elke rol. De docent geeft per ronde alleen de klant de juiste kaart. Laat die kaart niet aan de medewerker zien.

Ronde	Medewerker	Klant	Observator
1	Student A	Student B	Student C
2	Student B	Student C	Student A
3	Student C	Student A	Student B

Zo verloopt elke ronde

- 1 Start.** Een klant komt terug met een gisteren gekochte rugzak. De klant leest de openingszin; de medewerker stelt een open vraag.
- 2 Vraag door.** Onderzoek wat niet lukt en wat de klant graag wil. Beloof nog geen oplossing, ruiling of terugbetaling.
- 3 Check.** Vat het knelpunt en de wens samen. Vraag: “Klopt dat, of mis ik iets?” Verwerk wat de klant aanvult of verbetert.
- 4 Leer en probeer opnieuw.** De observator gebruikt pagina 3. Geef feedback en herhaal het gespreksstuk dat beter kan. Wissel daarna van rol.

Neem mee naar jouw volgende gesprek

Dit zei ik anders bij de herkansing:

Daardoor weet ik nu beter:

Dit probeer ik in mijn stage of op mijn werk:

Alleen de klant leest mee

Knip de drie kaarten vooraf los. De docent geeft alleen de kaart voor de huidige ronde.

Lees alleen de openingszin voor. Deel de extra informatie als de medewerker ernaar vraagt. Je staat open voor overleg; de oplossing staat nog niet vast.

1 Laptop en beschermhoes

Openingszin

“Dit is niet wat ik had verwacht.”

Dit weet alleen jij als klant

Je kocht de rugzak gisteren. Je laptop past in het laptopvak, maar niet met de beschermhoes eromheen. Je reist met de trein naar je werk en wilt de hoes blijven gebruiken. Bij “laptopvak” dacht je dat beide zouden passen.

2 Werkspullen meenemen

Openingszin

“Dit is niet wat ik had verwacht.”

Dit weet alleen jij als klant

Je kocht de rugzak gisteren. Je laptop past, maar met je broodtrommel erbij sluit de tas lastig. Je wilt beide meenemen naar je werk. In de winkel heb je alleen het laptopvak bekeken.

3 Prettig dragen

Openingszin

“Dit is niet wat ik had verwacht.”

Dit weet alleen jij als klant

Je kocht de rugzak gisteren. Die leek prettig te zitten, maar met je werkspullen erin drukken de banden op je schouders. Je loopt naar het station en wilt de tas prettig dragen. Je weet niet of anders afstellen helpt.

Wat hoorde je in het gesprek?

Schrijf wat de medewerker echt zei of deed. Gebruik voorbeelden, geen rapportcijfer.

Medewerker: Observator:

Ronde: 1 / 2 / 3 · Omcirkel de ronde die je observeert.

1. Open uitvragen

Welke vraag stelde de medewerker letterlijk? Wat vertelde de klant daardoor over het knelpunt en de wens?

2. Samenvatten

Hoe vatte de medewerker het knelpunt en de wens samen? Wat klopte en wat ontbrak nog?

3. Controleren en aanvullen

Welke controlevraag hoorde je? Hoe reageerde de klant en wat deed de medewerker met die reactie?

Geef feedback en laat opnieuw proberen

“Ik hoorde je zeggen ... Daardoor werd ... duidelijk. Probeer bij de herkansing ...”

Mijn concrete feedback:

Wat veranderde bij de herkansing? Vraag ook de klant wat hielp.

Van vraag naar behoefte

Zelfstandig inzetbaar lesvoorbeeld · Vraagverheldering, rollenspel en feedback

Leerdoel

De student vraagt open door, vat het knelpunt en de wens samen en controleert die samenvatting. Aanvullingen van de klant worden verwerkt.

Vorbereiden en printen

Per student: pagina 1 en 3. **Per trio:** pagina 2; knip de kaarten los. **Voor jou:** pagina 4. Geef per ronde alleen de juiste kaart aan de klant. De medewerker ziet de kaart niet.

Laat kort zien hoe je kunt samenvatten

Modelleer na het oefenen met ronde 1, zodat je de klantinformatie niet vooraf weggeeft:

“Je wilt je laptop mét beschermhoes meenemen naar je werk, maar samen passen ze niet in het laptopvak. Klopt dat, of mis ik iets? Ik weet nog niet welke mogelijkheden passend zijn; eerst wil ik zeker weten dat ik je vraag begrijp.”

Begeleid de drie rondes

Volg de rolverdeling op pagina 1. De klant geeft informatie als ernaar wordt gevraagd. De observator noteert letterlijke voorbeelden op pagina 3. Na gerichte feedback herhalen studenten het verbeterpunt met dezelfde rollen. Wissel daarna van rol en geef de volgende klantkaart.

Focus: de vraag begrijpen. Studenten hoeven geen oplossing te kiezen en doen geen toezeggingen over ruilen of terugbetaling.

Nabespreken en toepassen

Welke vraag leverde nieuwe informatie op? Wat had je eerst zelf ingevuld? Wat veranderde na de controle van je samenvatting? Laat studenten hun drie zinnen op pagina 1 invullen en één aanpak kiezen voor hun stage of werk.

Pas de steun aan

Meer steun: geef vraagstarters: “Wat had je verwacht?”, “Wat lukt er niet?” en “Wat zou je graag willen?”. Oefen eerst één gespreksstuk.

Meer uitdaging: laat een student een onvolledige samenvatting herkennen, herstellen en opnieuw controleren.

Lesmateriaal voor jullie opleiding laten ontwikkelen?

Bekijk lesmateriaal op maat bij Studio Umoya. Dit voorbeeld mag je vrij gebruiken in je eigen lessen.