Klantgesprek

Voor het maken van een offerte zul je eerst na moeten gaan wat de klant wenst. Om aan deze informatie te kunnen komen zul je in contact moeten komen met de klant. Hiervoor moet je een klantgesprek regelen.

Voor een klantgesprek zul je een ***afspraak*** moeten maken. Hiervoor heb je een adres en telefoongegevens nodig. Als je de afspraak maakt moet je duidelijk zeggen wie je bent en dat je belt voor een gesprek over het aan te besteden karwei.
Maak tijdens het telefoongesprek aantekeningen zodat je weet wat de opdracht inhoud en op welke datum en hoe laat het gesprek plaats vindt.

- Kleed je netjes als je op gesprek gaat.
- Zorg dat je ***op tijd bent op je afspraak***. Lukt dit niet bied dan meteen je verontschuldigingen aan.
- Allereerst maak je kennis met de toekomstige klant.
- Geef hem of haar een hand.
- Ga in het begin een informeel praatje aan om het ijs te breken.
- Praat duidelijk.
- Luister goed wat de klant te zeggen heeft.
- Ga rechtop zitten.
- Kijk de klant aan als hij/zij of jij praat.
- Maak duidelijke aantekeningen.
- Vraag om de tekening of maak er desnoods een kopie van als je terug op de zaak bent.
- Aan het einde van het gesprek herhaal je nogmaals wat je over het werk hebt opgeschreven om er zeker van te zijn dat het correct is.
- Gebruik naar de klant niet te moeilijke vakwoorden.
- Bij het afscheid maak je een afspraak over wanneer de klant de offerte zal ontvangen.
- Geef de klant een visitekaartje als je deze hebt, zodat bij vragen deze jou altijd kan bereiken.

Als je een klantgesprek hebt gehad heb je hoogstwaarschijnlijk afspraken gemaakt. Kun je deze afspraken niet nakomen of is een andere oplossing beter, dan neem je altijd contact op met de klant om het uit te leggen waarom het beter is voor andere oplossing te kiezen.