

1. Alle zorgen van mijn klanten zijn belangrijk; ze kunnen daar dan ook niet genoeg vragen over stellen.

- Ja
 Nee

2. Alle klanten moeten gelijk worden behandeld. Geen enkele klant is belangrijker dan de ander.

- Ja
 Nee

3. Voor bepaalde technische vragen kan ik beter een beroep doen op de expert in huis of op de manager.

- Ja
 Nee

4. Het maakt klanten niet uit hoeveel verkopers zij moeten raadplegen zolang ze het antwoord maar krijgen dat ze willen hebben.

- Ja
 Nee

5. Het maakt klanten niet uit als je ze bij naam noemt, zolang ze maar een goede service krijgen.

- Ja
 Nee

6. Klanten houden er niet van om veel vragen te beantwoorden.

- Ja
 Nee

7. Klanten verwachten van mij dat ik vriendelijk ben ongeacht het feit of ik het druk heb of niet.

- Ja
 Nee

8. Klanten voelen zich net zo comfortabel bij mij als bij mijn collega's

- Ja
 Nee

9. Als klanten vaker zaken met mij doen verwachten deze meer aandacht en service te krijgen.

- Ja
 Nee

10. Het ontwikkelen en samenstellen van een verslag met een klant is een goede manier om erachter te komen wat ze nog meer nodig hebben.

- Ja
 Nee

11. Het is belangrijk om klanten na te bellen om te zien of deze tevreden zijn met de service die is geboden.

- Ja
 Nee

12. Het is onmogelijk om alle problemen van een klant op te lossen; sommige klachten moeten door anderen worden opgelost of terzijde worden geschoven.

- Ja
 Nee

13. Als een klant een praatje wil maken, dan moet dat kunnen.

- Ja
 Nee

14. Als een klant kwaad spreekt over de organisatie dan zou ik de organisatie verdedigen.

- Ja
 Nee

15. Omdat onze producten van top kwaliteit zijn, maakt het niet uit of de service die ik geef middelmatig is.

- Ja
 Nee

16. Om klanten tevreden te stellen kan ik soms weleens iets zeggen dat niet waar is.

- Ja
 Nee

17. Het is beter om zoveel mogelijk klanten te bedienen dan wat extra tijd te besteden aan iedere individuele klant.

- Ja
 Nee

18. Het is beter om te wachten totdat verschillende mensen komen klagen, dan er vooraf voor te zorgen dat de oorzaak van de klacht is weggenomen.

- Ja
 Nee

19. Het is beter om het probleem direct samen met mijn klant op te lossen dan eerst naar mijn manager te lopen voor advies

- Ja
 Nee

20. Klanten moeten krijgen waar zij om vragen zelfs als ik weet dat dit op de lange termijn niets voor hun oplost.

- Ja
 Nee

21. Het is belangrijk om bij te houden hoelang ik met een klant bezig ben om zo de verspilde tijd te verminderen.

- Ja
 Nee

22. Het is belangrijker om nieuwe klanten te werven dan ervoor te zorgen dat bestaande klanten blijven.

- Ja
 Nee

23. Het is vaak mogelijk om een klant tevreden te stellen door te vertellen waarom deze gelijk of ongelijk heeft.

- Ja
 Nee

24. Het is vaak waardevol om de klant eerst één of meerdere vragen te stellen alvorens de klant het woord te geven; soms hebben klanten behoefte aan totaal iets anders.

- Ja
 Nee

25. Het is eigenlijk de plicht van iedere klant om zich goed voor te bereiden alvorens contact met ons op te nemen; wij hebben nu eenmaal niet de tijd om de basisinformatie met ze door te nemen.

- Ja
 Nee

26. Het is helemaal niet nodig om een klant andere diensten of producten aan te bieden; klanten weten heel goed wat ze willen als ze met ons contact opnemen.

- Ja
 Nee

27. Het geeft een goed gevoel als ik een klant kan helpen met iets waar ze behoefte aan hebben maar waar ze zelf niet mee kwamen.

- Ja
 Nee

28. De tijd dat men met een klant bezig is, is minder van belang dan de zorg om deze voldaan de deur uit te laten gaan.

- Ja
 Nee

29. Richtlijnen binnen de organisatie zijn niet echt voor de klant van belang.

- Ja
 Nee

30. Mijn baan is om de klant tevreden te stellen ook al begrijp ik niet wat deze eigenlijk wil; ik moet hun tijd niet verspillen door vragen te stellen.

- Ja
 Nee

31. Ik moet te allen tijde zien te vermijden dat de klant het idee krijgt dat ik iets niet weet.

- Ja
 Nee

32. Zodra ik een klant tevreden heb gesteld, moet ik direct de volgende klant gaan helpen.

- Ja
 Nee

33. Eén van de manieren om extra service te bieden is om klanten te helpen met zaken waarom zij niet hebben gevraagd.

- Ja
 Nee

34. Het oplossen van een probleem van een klant begint en eindigt bij mij.

- Ja
 Nee

35. De servicegraad wordt steeds groter als ik de autoriteit heb om namens de organisatie te handelen.

- Ja
 Nee

36. Het snel afhandelen van klanten is eigenlijk het allerbelangrijkste.

- Ja
 Nee

37. Sommige klanten kan je nooit tevreden stellen.

- Ja
 Nee

38. Het wijzen van de klant op zijn ongelijk leidt soms tot een beter resultaat voor alle betrokkenen.

- Ja
 Nee

39. Soms moet ik de klant niet alles vertellen over andere producten en diensten omdat hun tijd kostbaar is en niet moet worden verspild.

- Ja
 Nee

40. Hoe meer ik zelf over onze producten en diensten weet, des te meer mijn klanten mij zullen vertrouwen.

- Ja
 Nee

41. Er komt een moment dat ik een manager moet laten komen om mijn klant te helpen.

- Ja
 Nee

42. Het is een teken van zwakte om een beroep op mijn manager te doen bij een moeilijke klant.

- Ja
 Nee

43. Als een klant vraagt om met een manager te mogen spreken is mijn relatie met die klant niet meer te redden.

- Ja
 Nee

44. Als een klant mij vertelt dat ik het niet bij het rechte eind heb, zal ik te allen tijde mijn mening moeten verdedigen.

- Ja
 Nee

45. Als ik de hulp van een manager inroep, is het niet nodig om de klant te vertellen wat er precies gaande is.

- Ja
 Nee

46. Als een conversatie met een klant te lang dreigt te worden, zal ik de meest doelmatige manier moeten zien te vinden om de conversatie te stoppen; anderen verdienen mijn aandacht ook.

- Ja
 Nee

47. Als mijn manager mij helpt met een klant zou ik dat later moeten bespreken met mijn manager want daar kan ik van leren.

- Ja
 Nee

48. Zodra ik de klant heb geholpen, zal ik de klant toch nog even moeten vragen of ik deze nog met iets anders van dienst kan zijn.

- Ja
 Nee

49. Als ik niet in staat ben om de klant te helpen, is het ook niet nodig om te kijken of iemand anders dat wel zou kunnen.

- Ja
 Nee

50. Het op een professionele manier oplossen van het probleem voor een klant is belangrijker dan sympathie te tonen voor zijn persoonlijke situatie.

- Ja
 Nee