

Effectief gedrag:

Medewerker is behulpzaam, stelt de klant op zijn gemak en neemt alle productspecificaties met de klant op een professionele wijze door

Gevolg: de klant voelt zich met respect behandeld

Ineffectief gedrag:

Ondanks het feit dat er intern is afgesproken en naar klanten is gecommuniceerd dat klanten binnen 24 uur worden teruggebeld, houden we ons daar niet aan

Gevolg: klanten zullen de telefonische helpdesk gaan mijden