

 fashion industry

 fashion industry



Start ➔



fashion industry



fashion industry

Welkom bij deze E-learning van Fashion Industry! Wat ontzettend leuk dat je bij ons bent komen werken. We zijn een gezellig team met veel passie voor kleding en fashion, dit willen wij graag uitstralen naar al onze klanten!

Zodat jij op de hoogte bent van hoe alles werkt binnen ons team doe jij deze E-learning, je gaat straks bezig met van allerlei scenario's waarin je leert hoe dingen werken, en vooral ook hoe ze niet werken ;)

We wensen je heel veel succes!

Verder ➔



Ben je er klaar voor?

Ja ➡

JA!! ➡



Waar wil je heen?

1

2

3



Eerst even voorstellen....

Start ➔

Hoi! Ik ben je collega, Lena, ik ben 22 jaar oud en werk al drie jaar bij Fashion Industry. Daarom neem ik je je eerste dagen mee op sleeptouw om alle ins en outs van de winkel te leren kennen. Ik vind het belangrijk om netjes en klantgericht te werken.



Hallo, ik ben Sandra en ik ben vandaag in jullie winkel op zoek naar een nieuwe broek. Ik vind dat jullie altijd leuke spullen hebben! Soms heb ik echter moeite om jullie goed te verstaan, omdat ik een gehoorprobleem heb.



Video - vanuit het perspectief van de nieuwe medewerker

Situatieschets	Persoon	Wie zegt wat
Ondertussen werk je 3 weken bij Fashion Industry, Lena heeft je alles uitgelegd dat ze weet, ze heeft vandaag aan afspraak waardoor ze eerder wegmoet.	Lena	Succes straks, met afsluiten. Ik weet zeker dat het je gaat lukken! Anders kan je me altijd bellen.”
Jij bent klaar voor de dag, vandaag sluit je voor het eerst in je eentje de winkel. Je hebt alles afgesloten en loopt met de kassalade naar achter	Jij	“Dat was een lange dag... nog even de kassalade afstorten en dan lekker naar huis.”
Terwijl je door de winkel loopt zie je ineens nog een klant uit de pashokjes stappen	Klant (beetje oude verwarde vrouw)	“Hebben jullie deze ook nog een maatje groter?
Je zet de kassalade even neer op een schap en stapt rustig op de vrouw af	Jij	“Sorry mevrouw maar we zijn al gesloten. Ik laat u er wel even uit.”
Je laat de vrouw buiten, draait de deur op slot en beseft welke fout je hebt gemaakt	Jij	“Shit....”

Wat is het ALLER belangrijkste bij het afsluiten van de winkel?

Zorg dat je veilig omgaat met de kassalade

Zorg dat de winkel er weer netjes uit ziet voor de volgende dag

Check of de hele winkel leeg is van klanten voordat je de deuren sluit.

Check of de aanvul helemaal is weggewerkt, noteer dit op het daarvoor bestemde formulier.

Wat is het ALLER belangrijkste bij het afsluiten van de winkel?

Het is zeker belangrijk om te checken of alle klanten weg zijn maaaarrrr.... Er is een taak die nog net iets belangrijker is. Probeer het opnieuw!

Check of de hele winkel leeg is van klanten voordat je de deuren sluit.

Wat is het ALLER belangrijkste bij het afsluiten van de winkel?

Zorg dat je veilig omgaat met de kassalade

Zorg dat de winkel er weer netjes uit ziet voor de volgende dag

Check of de hele winkel leeg is van klanten voordat je de deuren sluit.

Check of de aanvul helemaal is weggewerkt, noteer dit op het daarvoor bestemde formulier.

Wat is het ALLER belangrijkste bij het afsluiten van de winkel?

Zorg dat je veilig omgaat met de kassalade

Juist! Het omgaan met de kassalade is een delicaat klusje. Het is belangrijk dat (het geld in) de kassalade altijd buiten bereik blijft van de klanten. Het is dus niet de bedoeling dat je de kassalade 'even in de winkel neerzet' als er iets onverwachts gebeurt.

Waar wil je heen?

1

2

3



Eerst even voorstellen....

Start ➔

Hallo ik ben Lucas (45 jaar), mijn dochter Sarah (10 jaar) en ik zijn aan het winkelen bij Fashion Industry. Sarah wil graag een nieuw rokje voor haar opkomende verjaardag dit weekend. Haar moeder is druk met de boodschappen doen voor de verjaardag, daarom moet ik met haar mee! Ik houd zelf niet zo van winkelen maar ga graag op pad met mijn favoriete dochter



Video vanuit het perspectief van de nieuwe medewerker

Situatieschets	Persoon	Line
Een medewerker loopt met een heel zware doos/krat door de winkel richting het magazijn. Ze passeert een winkelende man met zijn jonge dochter. Vlak daarna stoot ze per ongeluk tegen een tafel hoek en valt ze samen met het krat.	Lena	ze schreeuwt. Ze gebruikt allemaal scheldwoorden (in de video worden deze vervangen door een blieb)
Ze is klaar met haar scheldpartij, en krabbelt omhoog. Ze beseft dat er een klein kind naast haar staat met de man. Ze zijn heel erg geschrokken van haar houding.	Vader	“Doe even normaal, er is hier ook een kind bij.”
De vader loopt boos de winkel uit met zijn dochter en besluit niets te kopen. Lena wordt rood van schaamte.		

**Door het gedrag van Lena zijn wij een klant verloren.
Dit willen we liever niet natuurlijk. Lena doet iets fout
in deze situatie, wat doet ze fout?**

Ze doet niks fout

**Ze had de doos beter vast moeten pakken en beter uitkijken
zodat ze niet viel.**

Ze had niet zo moeten schelden op de werkvloer.

Door het gedrag van Lena zijn wij een klant verloren. Dit willen we liever niet natuurlijk. Lena doet iets fout in deze situatie, wat doet ze fout?

Ze doet niks fout

Dit antwoord is onjuist. Je moet altijd klantvriendelijk blijven en je hoort absoluut niet te schelden op de werkvloer! Probeer het opnieuw.

**Door het gedrag van Lena zijn wij een klant verloren.
Dit willen we liever niet natuurlijk. Lena doet iets fout
in deze situatie, wat doet ze fout?**

**Dit antwoord is juist! Klantvriendelijkheid is ontzettend belangrijk
in onze winkel. Het kan gebeuren dat je iets fout doet, maar wees
altijd vriendelijk. Besef je dat jij het visitekaartje bent van de winkel
en je dus altijd goed uit de verf moet komen en het goeie voorbeeld
moet geven!**

Ze had niet zo moeten schelden op de werkvloer.

Waar wil je heen?

1

2

3



Eerst even voorstellen....

Start ➔



Mijn naam is Eva (42 jaar). Ik werk al vijftien jaar in de winkel, waarvan de laatste zes jaar als manager. Ik ken de winkel als geen ander en weet precies hoe belangrijk een nette en georganiseerde uitstraling is. Daarom kan ik soms wat direct overkomen. Ik vind het belangrijk dat medewerkers door werken, maar ook oog hebben voor de klanten en hun winkelervaring

Hi! Ik ben Sophie (28 jaar) en ben op zoek naar een mooie jurk voor de begrafenis van mijn oma. Ik neem graag rustig de tijd om door de winkel te kijken en kom hier regelmatig shoppen.



Video vanuit het perspectief van de nieuwe medewerker

Situatieschets	Persoon	Wie zegt wat
Je haast je door de winkel, duwt klanten bijna opzij en legt kleding slordig neer. Klant Sophie wordt aan de kant geduwd terwijl ze een jurk bekijkt.	Jij (nieuwe medewerker)	Haast zich zonder iets te zeggen. Zucht en kreunt wat, onverstaanbaar. Je focust op snelheid, maar niet op netheid
Sophie kijkt verbaasd en fronst	Klant Sophie	“uhm, pardon?”
Manager Eva ziet het allemaal gebeuren en stapt af op de nieuwe medewerker.	Manager Eva	“Ik zie dat je snel probeert te werken, dat is heel fijn, maar wees wel bewust van je omgeving. Je gaat niet netjes om met de klanten en onze producten op deze manier.”
Je stopt met werken en kijkt even goed om je heen	Jij (nieuwe medewerker)	“Sorry, ik wilde alles zo snel mogelijk doen...”
Eva knikt begripvol maar wijst op de netheid en klantvriendelijkheid.	Manager Eva	"Doorwerken is goed, maar netheid en klantvriendelijkheid zijn net zo belangrijk. Ik zal je laten zien hoe het moet”.

Gefeliciteerd!

Je hebt de e-learning afgerond en bent nu helemaal klaar om aan de slag te gaan. Onthoud: een glimlach en een goede service maken het verschil. We vertrouwen op jouw inzet en enthousiasme om elke klant een fijne winkelervaring te geven. Veel succes en plezier bij ons in de winkel!

Klaar ➡