



Gesprekswijzer: “zó ga ik het zeggen”



Hebt u een probleem met een ondernemer? Probeer dan eerst het gesprek aan te gaan. Want het is prettig als u het samen kunt oplossen zonder juridische stappen. Als u zo'n gesprek even voorbereidt, is de kans groter dat u de verkoper overtuigt. Bijvoorbeeld doordat u beter kunt aantonen dat u in uw recht staat. En weet wat u gaat zeggen als u niet tevreden bent met de reactie van de verkoper. Deze Gesprekswijzer helpt u daarbij. U kunt de wijzer zowel gebruiken voor het voorbereiden van een gesprek in de winkel als aan de telefoon.

Het gesprek

Het gesprek dat u gaat voeren, kunt u opbouwen aan de hand van onderstaande 5 punten. Denk per punt alvast na hoe u dat gaat zeggen. Als u uw woorden per punt opschrijft, kunt u het nog een keer nalezen of oefenen. Ook kunt u het gebruiken als 'spiekbriefje' wanneer u telefonisch contact opneemt met een bedrijf.

Tip vooraf: zoek eerst via *ConsuWijzer.nl* uit wat uw rechten zijn. En bepaal op basis daarvan het doel van het gesprek. Met welke oplossing bent u tevreden?

1. Wat is het probleem?

Hoe begint u het gesprek en hoe wilt u het probleem uitleggen?

Tip: houd het kort en bondig. Schrijf in maximaal 5 zinnen op hoe u het wilt zeggen.

2. Hoe reageert u op vragen van de verkoper?

Het kan zijn dat de verkoper u eerst een aantal vragen stelt over het probleem. Voordat hij weet of hij u kan helpen. Verplaatst u zich eens in uw gesprekspartner. Welke vraag of vragen zou hij u kunnen stellen en wat zegt u dan?

Tip: zorg dat u uw bon, contract en/of klantnummer bij de hand hebt. Zodat de verkoper meteen de juiste gegevens heeft.

3. Waar hebt u recht op?

Biedt de verkoper u niet meteen een oplossing aan waarmee u tevreden bent? Dan is het belangrijk dat u duidelijk zegt waar u recht op hebt. De informatie op de website van ConsuWijzer.nl kan u daarbij helpen. Hoe sterker uw juridische argumenten zijn, hoe groter de kans dat u de verkoper overtuigt van uw gelijk. Waar hebt u volgens de informatie op ConsuWijzer.nl recht op? Schrijf het hieronder kort en bondig op. Dan kunt u dat straks heel duidelijk uitleggen aan de verkoper.

Tip: zorg dat u de informatie van ConsuWijzer bij de hand hebt. Dan kunt u dat laten zien aan de verkoper. Of voorlezen als u aan de telefoon bent. Bijvoorbeeld als hij zegt dat uw informatie niet klopt.

4. Hoe reageert u op de argumenten van de verkoper?

Verplaatst u zich nog eens in uw gesprekspartner. Wat zou hij voor redenen kunnen geven waarom hij vindt dat u niet in uw recht staat? En hoe reageert u daar dan op? Zorg dat u weet wat u gaat zeggen.

Tips: herhaal nog een keer duidelijk uw rechten zoals u dat bij punt 3 hebt gezegd.

En laat de informatie die op ConsuWijzer.nl hebt gevonden zien. Bijvoorbeeld door een printje mee te nemen van de teksten op de website, of de pagina via uw smartphone te laten zien. Als u aan de telefoon bent, kunt u uw rechten ook voorlezen van de website.

5. Wat gaat u zeggen over de vervolgstappen als u niet tot een oplossing komt?

Wat wilt u doen als u er met de verkoper niet uitkomt? Kijk op ConsuWijzer.nl voor advies over welke stappen u kunt ondernemen. En bedenk wat uw volgende stap zal zijn. Hoe vertelt u uw volgende stap aan de verkoper als u er niet uitkomt?

Tip: schrijf de datum en het tijdstip van het gesprek op. En eventueel de naam van degene die u gesproken hebt. Dan kunt u dat later gebruiken. Bijvoorbeeld in een brief.

Wij wensen u veel succes met het gesprek!