Voorbeelddocument van het verzonnen bedrijf Studio Noord
Datum: 6 november 2026

Antwoordsleutel les 2: de klantvraag en de afspraken

Open dit document pas als je de oefening van les 2 hebt gedaan, met de Gespreksnotities Kloofnet. Voor deze cursus geschreven. Dit is geen antwoord van een AI-tool. Het zegt wat er in een goed antwoord in elk geval moet staan. De woorden van Claude zijn anders en dat is goed. Voorbeeld, verzonnen gegevens.

Wat er in elk geval in moet staan

De vraag van de klant. Yara Postma van Kloofnet vraagt een training voor het supportteam, omdat mails en chatberichten volgens haar te kort door de bocht overkomen bij klanten. Naima stelde Klantgericht communiceren voor en Yara wil dat graag.

Wensen van de klant.
- Een halve dag, omdat een hele dag niet kan: support moet bereikbaar blijven (klant)
- Op het eigen kantoor in Utrecht (klant)
- Liefst op woensdag 23 december, anders op 4 maart (klant)
- Een nameting na zes weken (klant)
- Een erkend certificaat voor het HR-dossier (klant)
- Later ook het salesteam trainen, met korting (klant)

Afspraken.
- De training Klantgericht communiceren (klant en ik)
- 16 deelnemers (klant en ik)
- Een halve dag (klant en ik)
- Een nameting na zes weken, € 350 apart (klant en ik)
- Naima mailt maandag de offerte (klant en ik)

Vragen van de klant.
- Kan er een erkend certificaat?
- Is er korting als het salesteam ook komt?
- Wat kost een halve dag? (Yara zag op de website € 750 staan, met een vraagteken in de notities)

Onduidelijk.
- De locatie: of er op het kantoor een zaal voor 16 is, weet Yara nog niet
- De datum 4 maart: jaar en weekdag staan niet in de notities
- De korting voor het salesteam: Naima zegt alleen dat ze kijkt of dat kan
- Het voorbereidende gesprek van een half uur: Yara kijkt in haar agenda

Waar Claude vaak iets toevoegt

Kijk of een van deze dingen in jouw antwoord staat. Ze staan niet in de notities en horen er dus niet in:

- een jaar bij 4 maart, bijvoorbeeld 2027
- een bedrag voor de training of voor de nameting als vaststaand feit
- een reden waarom Yara de training wil, die zij niet noemde
- de zin dat Studio Noord een erkend certificaat aanbiedt
- de zin dat de korting is afgesproken
- de zin dat het voorbereidende gesprek is gepland

Staat er iets van deze lijst in? Streep het door in je werkblad.

Voorbeeld, verzonnen gegevens.

Werksnellermetai.nl, Academy. De voorbeelden met Studio Noord zijn verzonnen.