

Sociaal zijn

- begrip hebben
- interesse tonen
- bedanken
- excuseren
- complimenteren
- feliciteren
- enthousiasme uitdrukken
- medeleven tonen
- bereikbaarheid aangeven
- alternatieven bieden
- relatie waarderen
- extra service bieden
- servicegerichtheid benadrukken
- adviseren
- aanmoedigen
- verwachting voor de toekomst uitspreken
- vertrouwen van de klant herstellen
- betrouwbaarheid benadrukken