

Trainingsgids

Weet jij wat je draagt?–toolkit



Voorwoord

Voor je ligt de trainingsgids voor de Toolkit 'Weet jij wat je draagt?' van Next Fashion Retail, aangeboden door INretail en Modint.

De Toolkit is een set van promotiemateriaal waarmee jij in de fysieke winkel je klanten uitleg kunt geven over betere materialen en tegelijkertijd je team kunt trainen en opleiden.

80% van jouw klanten heeft interesse in duurzame mode en wil hierover graag geïnformeerd worden door de medewerkers. Met deze toolkit stimuleer je je team om klanten te informeren over de betere materialen in jouw collectie zodat jouw klant met een mooi kledingstuk en een goed gevoel de winkel uitgaat. Door duurzaamheid deel te maken van de unieke winkelervaring en het advies waarvoor de klant naar je winkel komt, creëer jij meerwaarde.



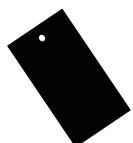
Het volledige pakket bestaat uit

De toolkit:



Hangars

voor de winkelvloer en de paskamer.



Giveaway

met QR-code om aan je klanten mee te geven

Trainingskit:



Deze Trainingsgids



Tutorial video's



Kaartspel 'Mooi Meegenomen'

In deze trainingsgids leggen we jou als teamleider of ondernemer stap voor stap uit hoe je met de toolkit kunt werken en/of met je team aan de slag kunt gaan met training over duurzame mode materialen.

Inhoudsopgave

1. Inleiding	5
2. De klant en de medewerker	7
3. De Toolkit	9
4. Trainingskit	12
4.1 Inleiding	12
4.2 Kies je mindset	13
4.3 De trainingsvideo's	17
4.4 Beter kiezen: De duurzame materialen matrix	18
4.5 ECO SAFARI	20
4.6 Klantgesprekken oefenen	22
4.7 Duurzaam Doen App	29
4.8 Duurzame mode kaartspel	30



1. Inleiding

Goed nieuws! De ontwikkelingen op het gebied van duurzame mode gaan hard. Het aantal merken met een duurzame missie groeit en gevestigde merken maken steeds meer gebruik van duurzamere materialen.

Deze initiatieven verdienen het om meer aandacht te krijgen, van consumenten en van winkeliers die deze merken verkopen.

Wist je dat 80% van jouw klanten interesse heeft in duurzame mode? Maar dat zij er meestal niet actief naar vragen?

Hoe breng je vraag en aanbod samen? Hoe zorg je ervoor dat je aanbod duurzamere kleding onder de aandacht komt van je klant? Dat bewuste keuzes sowieso gespreksonderwerp in de winkel worden? Dit was de inzet van het onderzoek van Next Fashion Retail, een samenwerkingsverband tussen De Haagse Hogeschool, TMO Fashion Business School, Modint, INretail en vele andere partijen ([download hier](#) de Whitepaper met onderzoeksresultaten).

Next Fashion Retail ontwikkelde de Toolkit 'Weet jij wat je draagt?'. Een set van promotiemateriaal waarmee jij in de fysieke winkel je klanten uitleg kunt geven over betere materialen en tegelijkertijd je team kunt trainen en opleiden. De tools hebben de vorm van hangers die je bij de betere opties in je aanbod kunt hangen zodat jij en je klant kunnen zien: Hé, hier is iets moois aan de hand!



De informatie over materialen hoef je niet uit je hoofd te leren. Via QR-codes op de tools kom je gemakkelijk op onze site vol feiten en weetjes over materiaal. Wat is eigenlijk biologisch katoen? En als je polyester koopt, waar kun je dan op letten om een betere keuze te maken? Spieken mag! In deze trainingsgids leggen we jou als teamleider of ondernemer stap voor stap uit hoe je met de toolkit en je team aan de slag kunt gaan.

1. De klant en de medewerker

De consument

Op basis van een enquête onder 1304 klanten van mkb-multibrand fashionretailers onderscheiden we drie typen klanten op basis van hun houding en gedrag ten aanzien van duurzame fashion: De passief geïnteresseerde shopper (51%), de extrinsiek gemotiveerde shopper (32%) en de ongeïnteresseerde shopper (17%). Ruim 80% geeft dus aan interesse te hebben in duurzame mode. Ze willen er alleen niet veel moeite voor doen of beschikken niet over de juiste kennis. Zij willen graag bij het winkelen en passen onafhankelijke informatie ontvangen over duurzaamheid. De informatie op labels van merken zelf wordt nauwelijks gelezen of niet begrepen/vertrouwd.

Ontwerp, kwaliteit en comfort staan op nummer één bij het maken van de keuze, maar duurzaamheid kan wel degelijk de keuze beïnvloeden en men is bereid om iets meer te betalen voor 'eerlijke mode'.

Medewerkers kunnen dus een grote rol spelen in service met meerwaarde, klantbinding en de transitie naar een betere modewereld.

De medewerker

Veel medewerkers zijn gemotiveerd voor- en geïnteresseerd in duurzaamheid. Het ontbreekt hen aan kennis en aan zelfvertrouwen om klanten hierin actief te helpen. Men verwacht dat klanten hier geen interesse in hebben omdat 'men er nooit naar vraagt'. Ook zijn ze vaak bang dat het een negatief effect op de verkoop kan hebben.

In de meeste retail organisaties is bovendien geen duidelijke missie, ondersteuning of stimulans voor het team als het gaat om duurzaamheid. Dit terwijl die organisaties wel de wens of ambitie hebben om te verduurzamen.

Aangezien de klanten er nauwelijks naar vragen is er geen trigger en komt duurzaamheid niet ter sprake in het verkoopgesprek. Kortom, er zit een grote groene olifant in de winkel en niemand praat erover.

Daarom introduceren we de Toolkit: een ondersteuning voor winkelteams om het gesprek tussen verkoper en klant op gang te helpen.

3. De Toolkit

Waaruit bestaat de Toolkit zelf?

- 1 set bestaat uit: (je kunt meerdere sets bestellen):
- 5 verschillende hangers voor de winkelvloer met 5 thema's
 - 2 dezelfde hangers voor in de paskamer
 - 2 insteekhouders
- Met deze insteekhouders kun je de hangers ook neerzetten op een tafel of plank.
- 100 Giveaway kaartjes, om aan je klanten mee te geven.

Tip: Pas de toolkit aan naar jouw branding via de white-label versie en laat hem op circulair materiaal drukken bij onze partner Lifecycle Interiors.

5 verschillende hangers voor de winkelvloer met 5 thema's

Thema	Tekst voorkant	Achterkant
Katoen	Katoen – Weet jij wat je draagt?	Beter kiezen doe je zo: scan de QR code voor meer informatie.
Polyester	Polyester – Weet jij wat je draagt?	
Viscose	Viscose – Weet jij wat je draagt?	
Wol	Wol – Weet jij wat je draagt?	
Social	Weet jij wat je draagt? – Iemands werk!	

2 dezelfde hangers voor in de paskamer

Thema	Tekst voorkant	Achterkant
Veel draagplezier 30 keer dragen Een 2e leven/ recycling	Love your clothes, love your planet!	Beter kiezen doe je zo: scan de QR code voor meer informatie

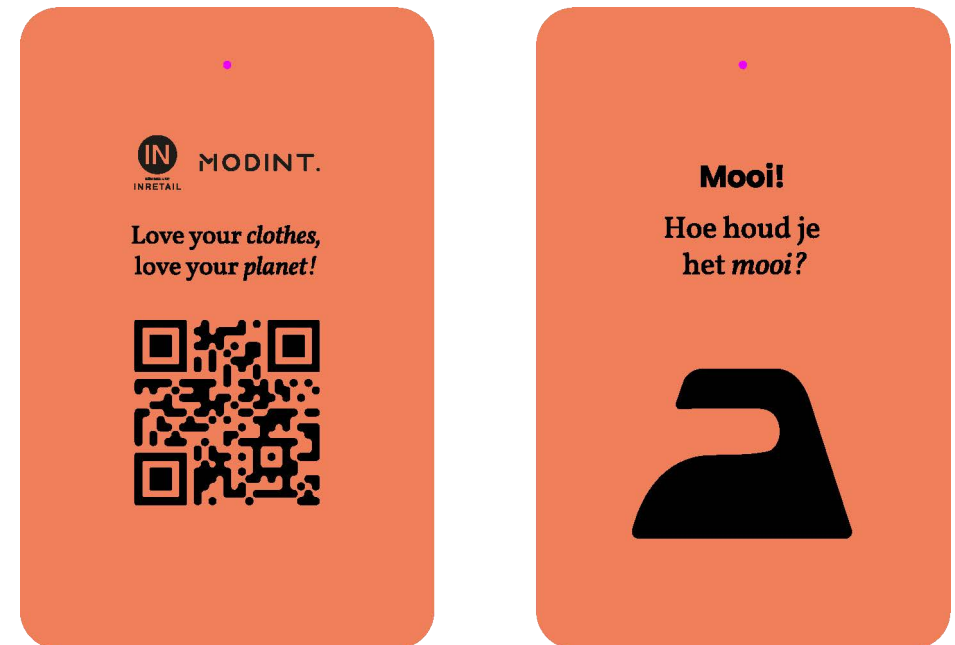
De giveaway kaart is een soort visitekaartje of hang-tag voor een cadeautje dat je aan de klant kunt meegeven. De QR-code op de deze hang-tag verwijst naar het onderdeel van onze website met onderhoudstips.

Uit ons onderzoek weten we dat klanten het fijn vinden deze informatie thuis op eigen gelegenheid door te kunnen lezen.

TIP: De Giveaway kaart is geperforeerd. Bevestig deze aan een cadeautje dat jij jouw klanten meegeeft. Denk aan:

- o Eco wasstrips
- o Cederhouten anti mot-ringen
- o Sprout potloden
- o GuppyFriend Waszak tegen micro plastics

De Giveaway kaart zelf is gemaakt van groeipapier: volledig composteerbaar en voorzien van bloemzaad. Plant het in de grond



Hoe gebruik je de toolkit?

De hangers plaats je bij een rek met items die van een beter materiaal zijn gemaakt. Hoe je goed kiest en waar je ze hangt lees je bij de ECO SAFARI.

- Hang de hanger zichtbaar op, dus bij voorkeur fronthanging op rekken met hangende kleding.
- Plaats de hanger in de staander op een tafel of plank voor gevouwen kleding.

Door de kleur en activerende positieve tekst vallen de hangers lekker op en zorgen ze voor:

- Een **leuke trigger** die klanten en medewerkers met elkaar in gesprek brengt. Zo stimuleer je medewerker om het initiatief te nemen en het gesprek te openen.
- **Nieuwsgierig** maken van klanten en medewerkers om meer te weten te komen. Scan een QR-code op een rustig moment of gebruik de tools bewust voor training.
- **Gemak**: via de QR-codes komt kennis beschikbaar op de winkelvloer, die je steeds weer kunt opzoeken en gebruiken: spieken mag!

Bekijk [hier](#) de trainingsvideo's die uitleg geven over het gebruik van de tools.



4. De Trainingskit

4.1 Inleiding

Leren door (vaak) doen!

Winkelvloerprofessionals zijn praktische mensen die liever leren door te doen. Daar hebben wij onze trainingskit op afgestemd.

Organiseer korte sessies om de werkvormen toe te passen die in de volgende paragrafen beschreven worden. Denk aan 10-15 minuten bij de dagstart. Of combineer meerdere werkvormen tot een iets langere sessie/workshop.

Niet leren maar doen: Wij denken dat je als je vaker iets gebruikt of opzoekt, de kennis die ertoe doet vanzelf zult onthouden. Zoals je ook je lievelingsrecept of het telefoonnummer van je partner uit je hoofd kent. Dat gaat 'vanzelf' als je het maar vaak genoeg herhaalt.

In de volgende paragrafen vind je de werkvormen en een aanbeveling voor het organiseren van je sessies.

Tip: maak een planning voor een aantal sessies en maak je trainingsplan concreet



4.2 Kies je mindset

Deze werkvorm is een mooie start van een traject. Stimuleer je team om hun eigen ideeën over duurzame mode te delen. Er is geen goed of fout.

Doel: open dialoog en bewustwording creëren;

- dat je met duurzaamheid waarde kunt creëren voor jouw klanten en;
- dat niet zozeer kennis maar positieve mindset leidend is.

Wat heb je nodig: blanco A4tjes – een dikke stift – goede zin!

Resultaat: maak samen een manifest voor het team over jullie werkwijze over duurzame mode in je verkoopgesprek en mindset. Hang het op in je personeelsruimte.

Werkwijze:

Zet de stellingen op de volgende pagina's met stift op een A4tje.

Bespreek ze 1 voor 1 met je team. Moedig dialoog aan. Verschil van mening is goed om te delen. Elke mening telt.

We weten zeker dat je zelf nog meer mooie vragen en uitdagingen uit je team kunt losmaken!

Bepaal met elkaar welke mindset, do's en don'ts voor jullie als winkelteam belangrijk zijn. Maak samen een 'manifest' voor je team aan de hand van het voorbeeld.



Vragen en stellingen:

Hoe belangrijk vinden jullie duurzaamheid (in de mode) zelf?	Nodig medewerkers uit om met elkaar te delen 'hoe duurzaam' zij zelf zijn. Stimuleer de bewustwording dat we allemaal al veel doen. Van energie tot afval, van anders eten tot bewuster kopen
Onze klanten zijn niet geïnteresseerd in duurzame mode.	Uit ons onderzoek blijkt dat 80% van jullie klanten geïnteresseerd zijn en graag betere keuzes willen maken. Ze zijn alleen niet proactief en worden hier graag bij geholpen. Op een leuke en gemakkelijke manier.
Ik moet als verkoper wel goed weten waar ik het over heb, anders kan ik niet adviseren.	Deels is dat waar. Maar alles uit je hoofd leren is niet te doen. Daarom zeggen wij: spieken mag! Zoek antwoorden op lastige vragen via de QR-codes.
Wat IS duurzame mode?	<p>We spreken liever van duurzamer! Wanneer:</p> <ul style="list-style-type: none">- Het van een beter materiaal is gemaakt;- Het mensvriendelijk is gemaakt;- Het diervriendelijk is gemaakt; <p>Daarnaast geldt: zorg dat het lang meegaat en vaak gedragen wordt. Kwaliteit en persoonlijk stylingadvies is dus ook duurzaam.</p>

(Waarom) vragen klanten niet zelf naar duurzaamheid?

Mooi en comfortabel staan voorop, dat is de actieve vraag. Als het ook nog een betere keuze is, is dat een extra (verrassende) waarde. Zie het als een extra verkoopargument en een goede uitleg over prijs-kwaliteit verhouding. Wijs je klant daarom spontaan op die extra maar verborgen waardevolle producteigenschappen. **Zien, voelen en weten wat je draagt.**

In hoeverre kan ik de informatie van merken vertrouwen?

Goede vraag! Bedenk dat merken zich ook aan de regels (moeten) houden. Er gebeuren echt meer goede dingen dan dat er greenwashing is. Wees positief kritisch:

- Kijk altijd op het ingenaaide etiket. Daar staat precies op wat de samenstelling van het materiaal is.
- Scan vervolgens de QR-codes op de hangers voor meer informatie over deze materialen.
- Kijk ook op de website van het merk zelf. Hoe concreter, hoe beter: transparant en traceerbaar = eerlijk.

ONS MANIFEST DUURZAAMHEID IN DE MODE

16

Duurzaamheid? Praat erover!

80% van onze klanten willen graag betere keuzes maken, maar vragen er zelf niet naar. Neem het initiatief en verras je klant met mooie kleding en een goed gevoel! De tools zijn een mooi startpunt het gesprek te starten.

Je hoeft geen expert te zijn om ambassadeur te zijn

Kennis over duurzaamheid is complex en veelzijdig. Klopt. Dus logisch dat je het soms niet (zeker) weet. 'Ik weet het niet' is een prima antwoord op lastige vragen van klanten. Zoek het samen op. Kennis delen is kennis vermenigvuldigen. Wat leer jij van je klant?

Wij bieden keuze, de klant kiest

In de supermarkt liggen de biologische en niet biologische, vlees en vega opties naast elkaar in het vak. Duidelijk dat er wat te kiezen is toch? Geef je klant een keuze door hen te wijzen op duurzamere keuzes.

Spieken mag

Je kent toch ook niet alle telefoonnummers uit je hoofd? Of de hoofdsteden van provincies? Heb je kennis nodig? Wat betekent een keurmerk? Moeilijke vragen zoek je gewoon even op, samen met je klant of op een rustig moment.

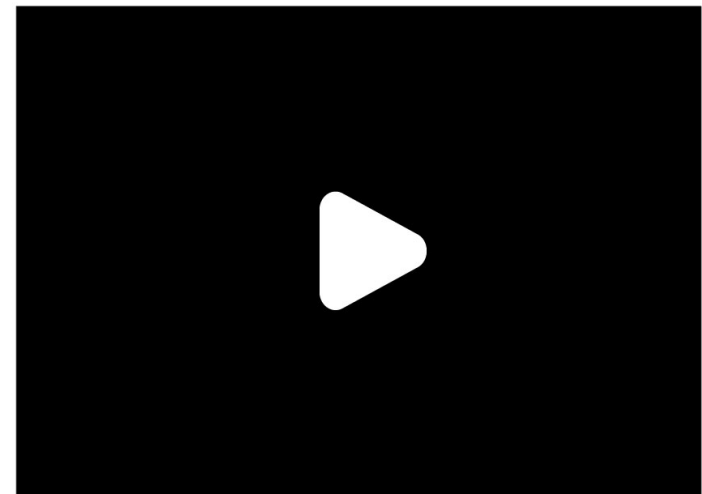
Beter Weten is Beter Kiezen

Ongeveer tweederde van je klanten weet niet wat een duurzaam kledingstuk is. Met een klein beetje meer kennis kun jij met je klant al betere keuzes maken. Veel merken bieden betere textielsoorten. Ga op ECO SAFARI en ontdek wat jouw winkel al te bieden heeft!

4.3 De trainingsvideo's

Bekijk samen de trainingsvideo's van NFR. Bespreek daarna met elkaar hoe je dit als team in je winkel kunt gaan toepassen.

Tip: ook zonder de 'hangers' kun je met elkaar aan de slag met de tips uit de video.



4.4 Beter kiezen: De duurzame materialen matrix

Beter weten is beter. Met een paar eenvoudig tips weet ook jij hoe je een duurzamere keuze maakt voor je garderobe. Soms vragen mensen: Wat is beter? Wol of katoen? Natuurlijk of synthetisch?

Een betere keuze maak je niet door merken of verschillende textielsoorten met elkaar te vergelijken. Daarvoor zijn er te veel factoren die een rol spelen en te grote verschillen tussen materialen.

Een betere keuze maak je door binnen de textielsoort voor een betere optie te kiezen.

- Katoen? Kies voor biologisch. Liefst met een keurmerk: BCI of nog beter: GOTS
- Polyester? Liever gerecycled. Van pet les is een begin, maar nog beter is 'post consumer', gemaakt van oude kleding. Liefst met een keurmerk (GRS)
- Viscose? Wol? Je leest er alles over achter de QR Codes

Modint maakte de Modint Fibre Matrix voor inkopers en producenten. Van deze Engelstalige matrix hebben wij voor de winkel een eenvoudige versie gemaakt.

Werkwijze:

- Print de Matrix uit en hang het zichtbaar op in de personeelsruimte.
- Bespreek per sessie 1 materiaalsoort en zoek op de winkelvloer of je van alle betere opties een voorbeeld kunt vinden. (zie ook: ECO SAFARI)

Beter kiezen doe je zo



Type grondstof	Conventioneel & virgin	Een kleine stap	Beter	Best
Natuurlijk plantaardig	Katoen	Better cotton initiative (BCI)	Organic cotton (GOTS)	Recycled cotton (GRS)
		Linnen	Organic linnen (GOTS)	
Natuurlijk dierlijk	Wol	Responsible wool (RWS)	Organic wool (GOTS)	Recycled wool (GRS)
Plantaardig met chemische bewerking	Viscose	Lyocell Tencel™	Lenzing Ecovero™	Lyocell mix met recycled = Refibra™
Oliebasis met chemische bewerking	Polyester	Polyester mix met biobasis Sorona™	Recycled Polyester van PET flessen (GRS)	Mechanisch gerecycled post consumer (GRS)

*virgin = gemaakt van onbewerkte grondstof. Bv. Scheerwol of nieuw polyester

* linnen is een betere keuze dan conventionele katoen:
minder water & bestrijdings middelen = minder schadelijke impact

4.5 ECO SAFARI

Ga met je team op eco safari en wakker de nieuwsgierigheid aan. Ontdek de vele mooie ontwikkelingen in duurzame fashion, en ontdek welke betere keuzes er al in je eigen winkel aanwezig zijn, of bij de burens of... in het museum.

In je eigen winkel:

Met de materialen matrix als gids ga je op onderzoek uit. Hou de sessie kort door per keer de focus op één materiaalsoort te leggen)

- Zoek merken en items die **voor tenminste 50%** bestaan uit een van de betere materialen (een kleine stap, beter, best).
- Bij deze items kun je veilig je hangers plaatsen. Let op: houd je aan de 50% en controleer altijd het kleding label zelf! Niet zeker? Niet goed! Transparante betrouwbare communicatie herken je meteen aan cijfers en keurmerken.
- Zoek naar keurmerken, een aantal vind je in de matrix. Er zijn meer goede keurmerken maar let op: soms bedenken producenten ook eigen plaatjes die niets garanderen. Kijk [hier](#) voor betrouwbare keurmerken.

Hoeveel merken heb jij die al voldoen aan de Beter Kiezen richtlijnen? Verrassend toch! Vertel het je klanten.





Top teamuitje

Het Fashion for Good Museum is een interactief modemuseum voor de toekomst van de mode, waar we de verhalen vertellen achter de kleding die je draagt en hoe jouw keuzes een positieve impact kunnen hebben op mens en milieu.



good on you

Een makkelijke manier om de mate van duurzaamheid van een merk te checken is de app of website van GOOD ON YOU.

Op basis van wereldwijde vooraanstaande publicaties en bronnen worden merken beoordeeld op hun inzet en resultaat ten aanzien van impact op: People, Planet en Animals.



Wat is een keurmerk

Een **keurmerk** is een visueel herkenbaar kwaliteitsoordeel over een product. Door het plaatje zie je in een oogopslag dat het product in orde is bevonden door een onafhankelijke, deskundige instantie. De woorden keurmerk en certificaat worden vaak door elkaar gebruikt. Certificering is het proces van de keuring zelf waarbij dan een certificaat wordt uitgereikt dat recht geeft om het keurmerk te voeren.

Kijk voor een overzicht van kleding keurmerken op: <https://keurmerkenwijzer.nl/overzicht/kleding>

4.6 Klantgesprekken oefenen

Inmiddels ben je al een aantal weken met je team aan de slag. Zonder dat je teamleden hebben 'gestudeerd' zijn ze al een stuk vertrouwder en bekender met de thema's uit de duurzame mode.

TIP: doe een team check-in voordat je aan de volgende stap begint. Is er voldoende zelfzekerheid? Is de nieuwsgierigheid aangewakkerd en hebben we er zin in? Dan is de tijd rijp voor het oefenen van klantgesprekken.

Dat doe je in twee stappen:

- **Story Telling:** Oefen in presentatievorm het materiaal-verhaal van een kledingstuk. Zo geef je een klant straks een mooi verhaal, een goed gevoel om mee naar huis te nemen.
- **Rollenspellen:** Oefen met elkaar vraag en antwoord met klanten.



Story Telling

Wat heb je nodig?

- Maak 5 papieren kaarten (papier en stift) met elk een van de volgende thema's: KATOEN/ WOL/ POLYESTER/ VISCOSE of
- Gebruik het Toolkit-kaartspel. Hier zitten deze 5 kaarten standaard in met QR-codes die naar de website leiden, net als de hangers.
- Teamleden hebben hun telefoon nodig om de website van NFR te raadplegen.

Deel 1: Maak kennis met materiaalkeuzes

(10-15 minuten)

- Verdeel de groep in duo's.
- Ieder duo trekt een kaart en daarmee een thema.
- Ga naar de betreffende materiaal pagina
- Lees de pagina door
- Vraag om een eerste reactie. Welke vragen zijn er?

Deel 2: Praktijkopdracht: Ga op zoek naar betere materialen in jouw assortiment

Zoek met je duo in het assortiment een merk/kledingstuk dat gemaakt is van de 'betere textielsoort' op jouw kaart. Bereid als duo jullie 'story' voor over dit kledingstuk dat je een klant kunt vertellen, en gebruik daarin de onafhankelijke textielkennis van de website.

Jouw 'story' mag ca. 2 minuten duren.

TIP: Maak jouw story: 'Fashionable & Sustainable'

Mooi Meegenomen!

Presenteren (10-15 minuten)

Laat per keer één duo presenteren. Laat ze hierbij het kledingstuk in de hand nemen alsof ze het aan een klant vertellen. (2 minuten)

Evaluatie:

- 1) Vraag eerst het duo zelf naar de ervaring. Hoe was het om dit te doen? Hoe vind je de informatie op de site? Zou je dit ook met klanten kunnen? Waarom wel/niet?
- 2) Nodig anderen uit tot feedback:
 - Reacties op de ervaring van het team.
 - Wat was goed? Waarom?
 - Wat kon beter? Tips?
- 3) Kom samen tot een conclusie. Hoe willen wij in onze winkel over het onderwerp vertellen? Wat is onze storytelling bij duurzaamheid?

Rollenspellen & Scenario's

Hieronder beschrijven we enkele scenario's en geven tips voor jouw service. Praten over duurzaamheid is nieuw en alle begin is moeilijk. Daarom helpt het om met elkaar te oefenen.

Tip 1: speel de onderstaande scenario's na in rollenspellen in een trainingssessie

Tip 2: deze scenario's kunnen ook makkelijk vertaald worden naar situaties waarbij je geen gebruik maakt van de hangers.

Tip 3: Onzeker over de openingszin? Laat ieder teamlid een eigen vast zinnetje kiezen om in de praktijk mee aan de slag te gaan. Dat geeft houvast.

Tip 4: Daag je team uit om een doel te stellen. Hoeveel keer per dag ga jij met een klant het gesprek aan over betere materialen in de collectie? Bespreek het resultaat van zo'n doel aan het einde van de dag met elkaar. Hoe voelde het? Wat was de klant reactie?

Oriëntatiefase

1. De klant bekijkt een artikel waar een hanger bij hangt maar deze wordt niet opgemerkt door de klant.

Begin jouw klantgesprek op de voor jou gebruikelijk wijze. Meestal richt je je dus eerst op de klant en op de modische aspecten van het artikel. Door de hanger word jij zelf herinnerd aan het duurzamere aspect van dit merk.

Kies jouw moment voor het bruggetje naar duurzaamheid:

- Kent u het verhaal achter dit merk? Zij werken met duurzamer materiaal, namelijk....
 - Wist u dat dit merk al goede stappen zet op gebied van duurzaamheid?
2. De klant bekijkt de hanger eventjes maar gaat daarna weer verder met bekijken van kleding waarin hij of zij interesse toont.
- Ik zag u toevallig naar de hanger kijken. Wat vindt u van deze manier van communiceren?
 - Leuk dat u de hanger opmerkte. Heeft u zelf interesse in duurzame mode?
3. De klant reageert niet op jouw inleiding of heeft geen interesse in duurzaamheid. Prima. Jij biedt de keuze, de klant kiest. Het is alsof je in de horeca werkt en vraagt of mensen nog een toetje willen. Volgende keer misschien.
4. De klant reageert positief op jouw inleiding en stelt een verdiepende vraag. Je weet het antwoord niet. Laat je daardoor niet onzeker maken. Het is oké om dingen niet te weten! Geen nood, spieken mag!
- Wat een goede/ leuke vraag. Ik weet het antwoord niet precies, maar als we samen de QR-code scannen kunnen we het antwoord opzoeken (nodig de klant uit zelf de telefoon te pakken indien je die zelf niet voorhanden hebt).
5. De klant reageert positief op jouw inleiding. Sterker nog, het blijkt een echte duurzaamheidkenner te zijn en begint allerlei details te delen. Laat je daardoor niet onzeker maken. Het is oké om dingen niet te weten!
- Goh u weet er veel van. Wij kunnen nog heel veel van u leren! Hoe beoordeelt u dit artikel zelf?

De paskamer

In de paskamer hangen hangers met 'Love your clothes, love your planet'.

Wanneer klanten aan het passen zijn willen ze graag meer informatie over materialen, duurzaamheid en onderhoud. Vooral als ze op het punt staan hun (definitieve) keuze te maken.

De hanger in de paskamer is voor jou een trigger om over duurzame aspecten of onderhoud te beginnen.

- Check voor het passen altijd even het label van de kleding voor de materiaalinfo en de wasvoorschriften.
- Vertel mensen zonder dat zij het vragen hoe zij hun kleding het best kunnen onderhouden.
- Scan de QR-code op de hanger: hierin vind je uitleg over symbolen en wasvoorschriften.
- Moeilijke keuze tussen artikelen? Prijsbezwaar? Een duurzaam aspect kan een prijsverschil verklaren en/of een extra prikkel zijn om het 'betere keuze' artikel de voorkeur te geven.

Wanneer u voor dit artikel kiest heeft u iets moois voor uzelf en doet u iets moois voor de wereld

Door de eerlijke productie is de prijs ook hoger, u koopt een eerlijk product voor een eerlijke prijs

Duurzame mode is niet zozeer duur, andere kleding is vaak te goedkoop.

De kassa

Bij de kassa kun je klanten een Giveaway kaartje meegeven. Deze kun je los meegeven of je kunt hem als label bevestigen aan een persoonlijk cadeautje van jouw winkel.

Leg altijd aan klanten uit wat het doel is van de Giveaway. Uit onderzoek is gebleken dat klanten dit gebaar en de uitleg enorm waarderen!

Voor alle klanten:

- Ik geef u deze kaart mee waarop een QR-code staat. Wanneer u deze scant komt u op een pagina met alle uitleg over wasvoorschriften en onderhoud. Zo kunt u lang plezier houden van uw kleding.

Voor klanten waarmee je al over duurzaamheid of de materialen hangers gesproken hebt:

- Ik geef u deze kaart mee waarop een QR-code staat. Wanneer u deze scant komt u op een pagina met alle uitleg over wasvoorschriften en onderhoud. Ook kunt u via deze QR-code naar de pagina's met de informatie over materialen die we samen eerder bekeken hebben. Dan kunt u thuis alles nog eens rustig nalezen over de betere keuze die u heeft gemaakt met uw aankoop.

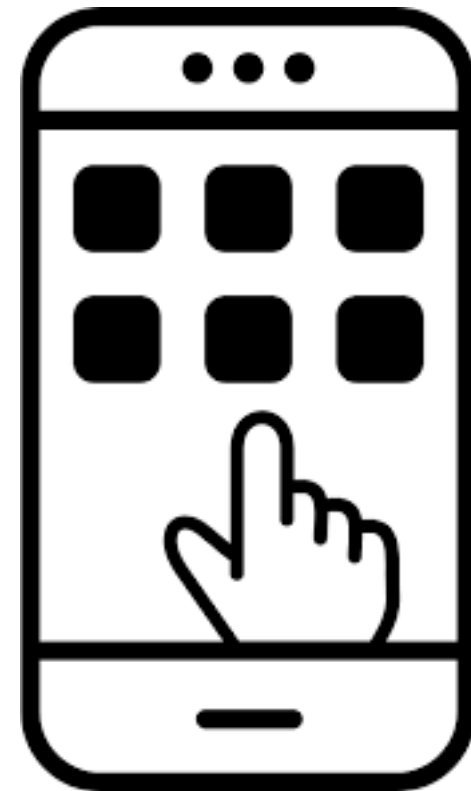


Ik wens u LANG plezier van uw aankoop!

4.7 Duurzaam Doen App

Wil jij klanten beter adviseren én duurzamer werken? Met de Duurzaam Doen App leer je op een praktische manier alles over duurzame keuzes, de keten, verkoop met impact en bewust gedrag.

Of je nu op de winkelvloer staat, inkoopt of adviseert, de app helpt je om direct aan de slag te gaan met duurzaam denken én doen. Je vindt de app in de [Modint Academy](#).



4.8 Duurzame mode kaartspel

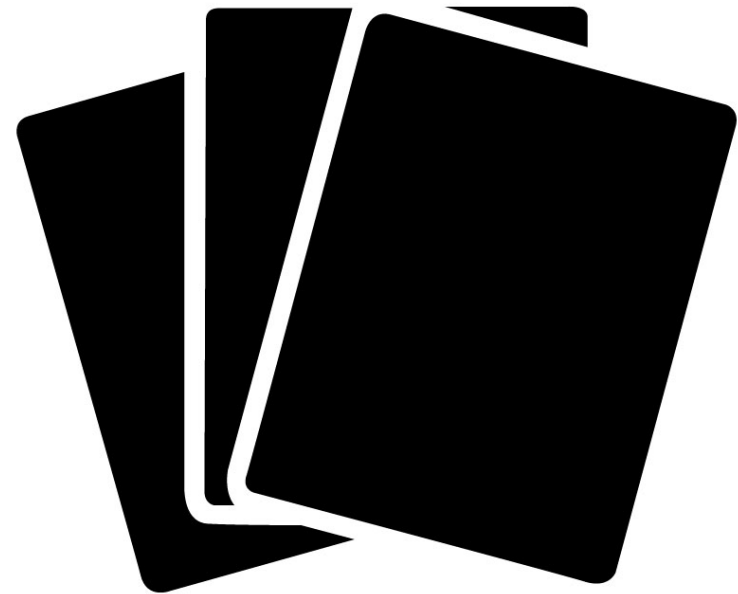
Het kaartspel is ontwikkeld ter ondersteuning van de hierboven beschreven werkvormen.

Er zijn 3 types kaarten, herkenbaar aan de kleur:

QR-code kaarten

In het kaartspel zitten 5 kaarten met thema's en de QR-codes van de hangers.

Met deze kaarten kun je de oefeningen 'Storytelling' uit 4.5 doen.



Ask en Tell kaarten

Deze kaarten zijn een leuke spelvorm en meer uitgebreide versie van de 'Kies je Mindset' oefening uit 4.2.

Leg onderstaande kaarttypes aan je team uit. Bepaal samen de spelregels.

ASK 'vraag aan het team'

Een ASK kaart is een kaart met een vraag die de houder van de kaart aan de rest van de groep mag stellen.

Er wordt b.v. naar meningen of ervaringen gevraagd.

TELL 'Vertel aan het team'

Hier wordt een individuele vraag aan de kaarthouder gesteld. Vaak het delen van een mening of een ervaring of het kiezen van een stelling. Nodig uit tot reactie van anderen. Eens of oneens? Deel je mening en leer van elkaar.

Quizkaarten

Quizvragen gaan vaak over feiten en weetjes uit de Textiel warenkennis. Het antwoord op deze vraag staat op de achterkant van de kaart. Degene die de kaart trekt stelt de vraag aan de groep en weet dus zelf het antwoord.

Rol van de teamleider:

Het doel van de Ask en Tell kaarten is het delen van verschillende meningen, percepties en ervaringen. Er is geen goed of fout. Benadruk juist de waarde van verschillen. Stimuleer dat teamleden leren van elkaar en ook 'anders' naar dingen kunnen kijken.

De quizkaarten bevatten leuke feiten en weetjes over duurzame textielwarenkennis. Door deze kaarten vaker te spelen borg je de kennis op een leuke manier.

TIP voor de quizkaarten: verdeel het team in groepjes en maak er een echte Quiz van met punten en een prijs. Geef ieder team een maximum aan tijd om het antwoord op te zoeken op google. Want: spieken mag!

De duur van het kaartspel bepaal je zelf. Stimuleer vooral de dialoog en deel verschillende meningen. Reken op 3 minuten per kaart per persoon.

Elke dag een rondje:

- Schud de kaarten – zichtbaar voor het hele team.
- Laat ieder teamlid een kaart trekken. Geef even de tijd om de kaart te lezen.
- Vraag wie er wil beginnen (er is altijd wel iemand die dat leuk of OK vindt)
- Na het uitspelen van de eerste kaart mag de beginner de volgende aanwijzen. Doe dit door de vraag te stellen: naar wiens kaart ben jij nieuwsgierig?
- Een ronde eindigt als iedereen is geweest.

Minder tijd? Trek iedere ochtend voor de winkel opent 2 kaarten. Bepaal wie aan de beurt is.



**“Je kunt een leerling
vandaag iets leren:
maar als je zijn
nieuwsgierigheid
kunt prikkelen, zal hij
zijn hele leven
blijven leren.”**

**“Onderwijzen is niet het
vullen van een vat, maar
het ontsteken van een
vlam.”**

**“Het is leuk om dingen
niet te kunnen,
want dan kun je iets
nieuws leren.”**