



**Braight**minds.

VOOR WEBSHOPS EN KLANTENSERVICE

# AI voor webshops



Beter antwoorden vanuit je eigen productinformatie.

EDITIE SEPTEMBER 2026

PROEFVERSIE

# Inhoud

1. Achter iedere vraag zit een bestelling . . . . . 3

2. Een productvraag vanuit de specificatie . . . . . 4

3. Productteksten zonder verzonnen voordelen . . . . . 5

Dit is de proefversie. De volledige editie bevat alle hoofdstukken, opdrachten en werkbladen.

# 1. Achter iedere vraag zit een bestelling

Een klant vraagt of een accessoire past. Een ander wil weten waar het pakket blijft. Ondertussen moet een nieuwe productpagina online. De berichten lijken op elkaar, maar één verkeerd detail kan een retour, teleurstelling of onterechte belofte veroorzaken.

Deze gids is voor eigenaren en medewerkers van kleine webshops. Je werkt vijf toepassingen uit: productvragen, productteksten, bestelstatus, retourintake en klantfeedback. De assistent maakt concepten uit gecontroleerde informatie. Bestellingen, voorraad, rechten en toezeggingen blijven gekoppeld aan jouw echte systemen en beoordeling.

Alle producten, bestellingen en klantvragen zijn fictief. We oefenen met een denkbeeldige winkel in bureaulampen. Je kunt de methode later vertalen naar jouw assortiment. Voor voeding, medische producten of andere specialistische categorieën zijn aanvullende inhoudelijke en wettelijke controles nodig.

## Begin met één productgroep

Leg een actuele productspecificatie, je eigen klantenserviceformat en een toegestane oefenomgeving klaar. Zet datum en eigenaar bij de bron. Een los leveranciersbericht is nog geen gecontroleerde producteigenschap. Je hebt voor deze eerste proef geen toegang tot echte klantaccounts nodig.

## 2. Een productvraag vanuit de specificatie

### De bron en de vraag

Product L10: dimbare bureaulamp, voeding via meegeleverde adapter, geschikt voor binnen. Afmetingen en kleur staan in het productblad. Er staat niets over een accu of waterbestendigheid. Klant: "Kan ik deze zonder stopcontact buiten op het balkon gebruiken?"

Een chatbot kan een aannemelijk antwoord verzinnen omdat veel lampen een accu hebben. Jouw product heeft die eigenschap niet in de bron. Geef daarom een begrensde opdracht.

Beantwoord de vraag uitsluitend met het productblad. Geef eerst intern: ondersteunde feiten, ontbrekende informatie en redenen om over te dragen. Schrijf daarna maximaal vier klantzinnen. Voeg geen compatibiliteit, certificaat of gebruiksmogelijkheid toe die niet is gedocumenteerd.

Een correct concept zegt dat de lamp volgens de informatie binnen wordt gebruikt en voeding via de adapter krijgt. Het mag niet geschikt worden genoemd voor gebruik op het balkon of zonder stopcontact. Als je een alternatief wilt aanbieden, moet ook dat alternatief een gecontroleerde bron hebben.

### Controle en opbrengst

De medewerker controleert productcode, bronversie en formulering. “Niet vermeld” is iets anders dan “technisch onmogelijk”; geef alleen zekerheid die je kunt onderbouwen. Meet hoeveel antwoorden inhoudelijk goed zijn, hoeveel herstel nodig is en hoeveel vragen alsnog bij een productspecialist belanden. Een korte overdracht kan beter zijn dan een lang fout antwoord.

## 3. Productteksten zonder verzonnen voordelen

Je hebt een leveranciersblad met zes feiten. De assistent maakt daar gemakkelijk een tekst van met “duurzaam”, “ergonomisch” en “professionele kwaliteit”. Dat zijn claims die niet vanzelf uit die feiten volgen.

### Werk met een feitenlijst

Bron: metalen voet, drie helderheidsstanden, bediening op de voet, adapter inbegrepen, één kleur, afmetingen zoals vermeld. Niet bekend: levensduur, energieverbruik, keurmerk, gerecycled aandeel en garantie bovenop jouw werkelijke voorwaarden.

Schrijf een heldere producttekst met korte introductie, kenmerken en inhoud van de verpakking. Gebruik alleen de feitenlijst. Zet mogelijke voordelen als voorzichtige uitleg naast het feit. Gebruik geen duurzaamheid-, gezondheids- of veiligheidsclaim. Maak apart een lijst met vragen die ik bij de leverancier moet controleren.

Een bruikbare zin is: “Je kiest op de voet uit drie helderheidsstanden.” “Voorkomt vermoeide ogen” is een ongedekte gezondheidsclaim. Ook zoekwoorden zijn geen reden om een eigenschap toe te voegen. Wie zoekt op “oplaadbare lamp” moet niet op jouw pagina worden misleid.

### **Redigeer voor de koper**

Controleer of een bezoeker kan zien wat inbegrepen is, wat apart nodig is en welke informatie ontbreekt. Verwijder herhaalde verkoopzinnen. Laat een collega de tekst zonder voorkennis lezen. Welke vraag blijft over? Dat is nuttiger dan nog tien varianten genereren.