

27 MAART 2018

Algemene tips: Klantvriendelijk en duidelijk telefoneren

AgII regio Oost-Vlaanderen

1. Algemeen

- Praat met een **glimlach**, dit heeft een positieve invloed op je stem.
- Pas de **algemene tips duidelijke taal** toe, in bijzonder: Spreek duidelijk en niet te snel.
- Pas de **tandartstechniek** toe als u zaken doet die de gesprekspartner niet kan zien of horen. Laat de gesprekspartner niet eindeloos wachten. Zeg tussendoor wat er gebeurt en waarom het eventueel lang duurt.
- Indien uw gesprekspartner lang aan het woord, geef **tussendoor signalen** dat u er nog bent, bijvoorbeeld 'hm', 'ja', ...

2. Opgebeld worden

- **Laat de telefoon niet te lang overgaan.** Neem op voordat hij drie keer is overgegaan.
- Neem op met een **groet**, bijv. "Goedemiddag" en zeg pas daarna je naam. De beller verstaat hierdoor je naam beter.
- Vraag in het begin van het gesprek door naar de **identiteit van de opbeller** als die zich niet of niet duidelijk genoeg heeft bekendgemaakt.
- Onthoud of noteer **de naam van de beller** en noem zijn/haar naam in het gesprek.
- Noteer het **telefoonnummer**.
- **Luister** geïnteresseerd en maak eventueel **aantekeningen**.
- **Vertel wat je gaat doen:** doorverbinden, terugbellen etc.
- Vermeld ook **naar wie** je doorverbindt, wie terugbelt, wanneer etc.
- Bij direct doorverbinden: Geef de **naam van de beller door aan je collega** als je doorverbindt.
Vertel indien mogelijk kort aan je collega ook waarover er gebeld wordt zodat de beller niet nogmaals zijn/haar verhaal hoeft te doen.
- Indien direct doorverbinden niet mogelijk: Noteer voor collega of de vraag dringend is of niet, en indien mogelijk ook kort waarover het gaat.

3. Zelf bellen

- **Bereid je voor:**
 - Wie is de eigenlijke gesprekspartner (handig rechtstreeks nummer/contactpersoon)
 - Structureer je gesprek, vb. papieren geheugensteuntje met de bespreekpunten in een logische volgorde
- **Stel u meteen voor** zodra uw gesprekspartner heeft opgenomen.
- **Vraag eventueel of de situatie gunstig is** voor een gesprek voordat u met het eigenlijke gesprek begint.

- **Neem het initiatief om het gesprek af te sluiten.** De persoon die opbelt, bepaalt in principe ook wanneer het gesprek afgelopen is. Dit kan je bijvoorbeeld doen door te herhalen wat de kern van het gesprek is, of duidelijk te maken dat je afscheid wil nemen. Een persoonlijke, duidelijke afsluiting heeft dezelfde waarde als een handdruk.
- Als de verbinding onverwachts wordt **afgebroken**, brengt de opbeller in principe de verbinding opnieuw tot stand.

4. Probleemsituaties

- Bereid je voor op vragen over **wegbeschrijving**: probeer hierbij steeds **concrete aanknopingspunten** mee te geven. Vb. als je komt van... en je passeert de Lidl, eerste straat rechts... Het helpt als je vooraf een fiche maakt met een gestructureerde wegbeschrijving met concrete aanknopingspunten vanuit verschillende toegangswegen.
- Bij **slechte verbinding**: geef de spreker aan de andere kant nooit de schuld van een slechte verbinding, maar zeg bijvoorbeeld *'Ik heb het laatste niet goed begrepen, de verbinding is heel slecht, wilt u dat even herhalen?'*
- Bij **moeilijk identificeerbaar persoon**:
 - Vraag naar het **rijksregisternummer** (indien ze dit kennen)
 - Vraag naar familienaam en/of voornaam, verifieer de schrijfwijze indien nodig met behulp van een **spelalfabet**: Een spelalfabet (ook spellingsalfabet of telefoonalfabet genoemd) dient om met behulp van spraak foutloos een boodschap of naam te kunnen spellen, bijvoorbeeld bij een telefoonverbinding. In plaats van de letter te noemen, noemt men een naam die met die letter begint. De tabel toont welke naam men hoort te gebruiken. In de praktijk wordt ook weleens een andere naam genoemd. Zo wordt, hoewel in het Nederlandse spelalfabet voor de A de naam Anna is voorgeschreven, ook Anton gebruikt.

Er zijn verschillende spelalfabetten voor verschillende talen en/of landen in gebruik, te vinden op: <https://nl.wikipedia.org/wiki/Spelalfabet> of: <http://www.spellingsalfabet.nl/>

Internationaal telefoonalfabet: Het internationaal telefoonalfabet is een spelalfabet voor gebruik tussen sprekers met verschillende talen. Het maakt voornamelijk gebruik van internationaal bekende plaatsnamen.

<u>A</u>	Amsterdam	<u>H</u>	Havanna	<u>O</u>	Oslo	<u>V</u>	Valencia
<u>B</u>	Baltimore	<u>I</u>	Italia	<u>P</u>	Paris	<u>W</u>	Washington
<u>C</u>	Casablanca	<u>J</u>	Jérusalem	<u>Q</u>	Québec	<u>X</u>	Xantippe
<u>D</u>	Danemark	<u>K</u>	Kilogramme	<u>R</u>	Roma	<u>Y</u>	Yokohama
<u>E</u>	Edison	<u>L</u>	Liverpool	<u>S</u>	Santiago	<u>Z</u>	Zürich
<u>F</u>	Florida	<u>M</u>	Madagaskar	<u>T</u>	Tripoli		
<u>G</u>	Gallipoli	<u>N</u>	New York	<u>U</u>	Uppsala		