**Praktijktoets 5: Aannemen en verwerken van telefoongesprekken**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Geef aan doormiddel van een X in welke fase de student zich bevindt.  *Toets is behaald wanneer alle onderdelen voldoende zijn of hoger.*  **Leerdoel/werkproces** | | Beginner | Voldoende | Gevorderd | Professioneel |
| 1 | Neemt telefoongesprekken aan in het Nederlands en in voorkomende gevallen in het Engels.   * Noemt naam van bedrijf en zichzelf * Heeft vriendelijke toon * Spreekt duidelijk |  |  |  |  |
| 2 | Beslist in split second of een vraag direct afgehandeld wordt of doorverbonden moet worden   * Legt uit dat de klant wordt door verbonden en naar wie * Verbindt vraag/bestelling door * Past de procedure binnen zijn bevoegdheden toe of overlegt met leidinggevende * Maakt de juiste keuze tussen klantvriendelijkheid en het belang van de organisatie. |  |  |  |  |
| 3 | Verzamelt alle gegevens voor de vraag/bestelling   * Stelt juiste trechtervragen * Controleert of hij voldoende gegevens heeft om de vraag/bestelling te kunnen behandelen. * Neemt met de klant de gegevens door * Gaat na bij welke bedrijfsprocedure de vraag past |  |  |  |  |
| 4 | Informeert de klant wat er met de vraag/bestelling gaat gebeuren (mondeling of schriftelijk)   * Maakt afspraken met de klant en volgt de afspraken op. * Controleert of aan de verwachting van de gebruiker wordt voldaan of dat een aanvullende actie noodzakelijk is * Samenvatten wat er gaat gebeuren of is afgesproken |  |  |  |  |
| 5 | Onderneemt actie na het telefoongesprek   * Je maakt telefoonnoties in standaard bedrijfsformulieren of FMIS. * Stuurt deze door naar de juiste persoon of gaat na bij welke bedrijfsprocedure de vraag past. * Verwerkt de vraag in overzichtelijke, duidelijke en inhoudelijk correcte (digitale) telefoonnotities/e-mails * Past regels van telefoongesprekken toe op chats en apps als dit aan de orde is op de werkplek |  |  |  |  |