|  |
| --- |
| ***Telefoongesprek (Basis)*** |

|  |
| --- |
| **Kerntaken en werkprocessen**  B1-K1-W4 Informeert en adviseert |

|  |
| --- |
| **Opdrachtomschrijving** |
| Bereikbaar zijn is heel belangrijk. De telefoon is één van de communicatiemiddelen waarop contact kan worden gezocht met het bedrijf. Ondanks dat het heel druk kan zijn is het van belang om de telefoon tijdig op te nemen. De beller kan namelijk niet zien dat het erg druk is. Bij deze opdracht ga beschrijf je welke procedures jouw BPV-bedrijf heeft omtrent de telefoon en neem je zelf de telefoon op. |
| *Voorbereiden:*   1. Noteer wat je moet zeggen als je de telefoon opneemt. (zijn hier binnen jouw BP-bedrijf afspraken over?) 2. Noteer wat er bij de telefoon ligt en/of moet liggen. 3. Leg de spullen bij de telefoon die je nodig hebt. 4. Overleg wanneer je de telefoon een keer mag opnemen   *Uitvoeren:*   1. Neem de telefoon aan volgens de afspraken van je BPV bedrijf 2. Noteer de nodige gegevens. 3. Verwerk je gesprek zodat dit juist wordt afgehandeld (bijv. doorgeven aan een collega)   *Afronden:*   1. Maak een foto van je gemaakte notities tijdens dit telefoongesprek. 2. Maak een samenvatting van je gesprek met foto tot een overzichtelijk geheel. 3. Bespreek dit met je Praktijkopleider a.d.h.v. de onderstaande reflectie.   *Reflectie:*   1. Wat ging tijdens de uitvoering goed? 2. Wat kan er voor de volgende keer beter of anders? 3. Wat zijn de tips en tops van je begeleider? |