Laat een goed voorbereid telefoongesprek beoordelen door twee verschillende klasgenoten (dat zijn jouw klanten) en één keer door de docent.   
 **0 = onvoldoende; 1 = matig/voldoende 2 = goed; 3 = uitmuntend**

|  |  |
| --- | --- |
| **Voorbereiding** |  |
| 1. Verkoper weet met wie hij/zij belt | 0 – 1 – 2 – 3 |
| 1. Is bekend met het bedrijf en de producten waarvoor hij/zij werkt | 0 – 1 – 2 – 3 |
| **Tijdens het gesprek** |  |
| 1. Vraag naar toestemming voor het gesprek | 0 – 1 – 2 – 3 |
| 1. Wekt op een goede manier interesse bij de klant | 0 – 1 – 2 – 3 |
| 1. Stelt situatievragen | 0 – 1 – 2 – 3 |
| 1. Stelt probleemvragen | 0 – 1 – 2 – 3 |
| 1. Beantwoord klantvragen | 0 – 1 – 2 – 3 |
| **Terugblik gesprek** |  |
| 1. Klant kijkt positief terug op het gesprek | 0 – 1 – 2 – 3 |
| 1. Verkoper kan op de juiste manier een telefonisch verkoopgesprek voeren | 0 – 1 – 2 – 3 |
| 1. Verkoper heeft zijn/haar producten of diensten kunnen verkopen aan de klant | 0 – 1 – 2 – 3 |

**Gesprek 1**  
Naam beoordelaar:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Totaal aantal punten: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Goede punten tijdens het gesprek:

Verbeterpunten tijdens het gesprek:

**Gesprek 2**

|  |  |
| --- | --- |
| **Voorbereiding** |  |
| 1. Verkoper weet met wie hij/zij belt | 0 – 1 – 2 – 3 |
| 1. Is bekend met het bedrijf en de producten waarvoor hij/zij werkt | 0 – 1 – 2 – 3 |
| **Tijdens het gesprek** |  |
| 1. Vraag naar toestemming voor het gesprek | 0 – 1 – 2 – 3 |
| 1. Wekt op een goede manier interesse bij de klant | 0 – 1 – 2 – 3 |
| 1. Stelt situatievragen | 0 – 1 – 2 – 3 |
| 1. Stelt probleemvragen | 0 – 1 – 2 – 3 |
| 1. Beantwoord klantvragen | 0 – 1 – 2 – 3 |
| **Terugblik gesprek** |  |
| 1. Klant kijkt positief terug op het gesprek | 0 – 1 – 2 – 3 |
| 1. Verkoper kan op de juiste manier een telefonisch verkoopgesprek voeren | 0 – 1 – 2 – 3 |
| 1. Verkoper heeft zijn/haar producten of diensten kunnen verkopen aan de klant | 0 – 1 – 2 – 3 |

Naam beoordelaar:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Totaal aantal punten: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Goede punten tijdens het gesprek:

Verbeterpunten tijdens het gesprek:

**Gesprek 3 (Docent)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Voorbereiding** |  |
| 1. Verkoper weet met wie hij/zij belt | 0 – 1 – 2 – 3 |
| 1. Is bekend met het bedrijf en de producten waarvoor hij/zij werkt | 0 – 1 – 2 – 3 |
| **Tijdens het gesprek** |  |
| 1. Vraag naar toestemming voor het gesprek | 0 – 1 – 2 – 3 |
| 1. Wekt op een goede manier interesse bij de klant | 0 – 1 – 2 – 3 |
| 1. Stelt situatievragen | 0 – 1 – 2 – 3 |
| 1. Stelt probleemvragen | 0 – 1 – 2 – 3 |
| 1. Beantwoord klantvragen | 0 – 1 – 2 – 3 |
| **Terugblik gesprek** |  |
| 1. Klant kijkt positief terug op het gesprek | 0 – 1 – 2 – 3 |
| 1. Verkoper kan op de juiste manier een telefonisch verkoopgesprek voeren | 0 – 1 – 2 – 3 |
| 1. Verkoper heeft zijn/haar producten of diensten kunnen verkopen aan de klant | 0 – 1 – 2 – 3 |

Totaal aantal punten: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Behaald cijfer: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Goede punten tijdens het gesprek:

Verbeterpunten tijdens het gesprek: