.**Tips voor een correcte telefoonetiquette:** 

**Spreek duidelijk en lach** wanneer je de telefoon beantwoord. Spreek duidelijk in de hoorn. Als dit een probleem is omdat je ook andere toestellen gebruikt zoals een computer, overweeg dan om een [headset](http://www.zen-op-kantoor.net/headsets.html) aan te schaffen.

**Vraag de toestemming** aan de patiënt alvorens je een iemand in de wacht plaats. Het is beter om iemand terug te bellen in plaats van hen te lang aan de lijn te houden. En wacht op antwoord.

**Vergeet niet terug te bellen** wanneer je dit beloofd hebt.

**Laat de telefoon nooit meer dan drie keer overgaan**, dit is niet alleen irritant voor de patiënt maar ook voor het [lawaai](http://www.zen-op-kantoor.net/lawaai.html) dat je veroorzaakt voor je collega's.

**Onderbreek de patiënten niet** als ze iets aan het vertellen of uitleggen zijn.

**Maak geen “ruzie”** aan de telefoon. Klagen kan wel maar doe het steeds op een beschaafde manier.

Gebruik steeds **een gemoedelijke, vriendelijke stem**. Tonatie.

Beantwoord **geen telefoontjes met eten, drank of kauwgom** in je mond.

**Hang de telefoon steeds zachtjes op** (in plaats van hem neer te gooien) of wacht met ophangen totdat de andere persoon de verbinding verbreekt. Met een headset kan je dit natuurlijk perfect doen.

**Leg de hoorn niet zomaar op je bureau** zonder de beller in de wacht te plaatsen.

De beller zal anders alles kunnen horen wat er op je kantoor verteld wordt.

**Enkele tips voor een correcte mobiele telefoonetiquette:**

**1. Zet het geluid uit.**  
Een mobiel mag niet overgaan op kantoor. Wanneer je hem niet volledig wil uitschakelen kan je hem op vibreren zetten. Het geluid van verschillende ringtones kan zeer storend zijn voor anderen. En trouwens, wil je dat je baas weet hoe vaak je (privé-)telefoontjes krijgt?

**2. Gebruik je mobieltje enkel voor belangrijke gesprekken.**  
'Wat is een belangrijk gesprek?' is dan de volgende vraag... Werk gerelateerde dingen uiteraard maar ook familiale noodgevallen kunnen als belangrijk beschouwd worden. Vrienden die willen bijkletsen, je moeder die belt om te zeggen dat je neef verloofd is telt dan weer niet mee.

Natuurlijk weet je niet altijd wie dat er belt maar probeer je familie en vrienden zoveel mogelijk 'op te voeden' zodat ze je niet bellen tijdens de kantooruren. Doen ze het dan toch, achterhaal dan zo snel mogelijk ofdat het gesprek belangrijk is of niet.

**3. Gebruik je voicemail.**  
Wanneer in de praktijk werkzaam bent en je twijfelt of dat het gesprek dringend is kan je steeds je voicemail laten overgaan. Het neemt veel minder tijd in beslag om je boodschappen te checken in plaats van het gesprek te beantwoorden en de beller te vertellen dat je niet kan praten.

**4. Roep niet in je telefoon.**  
Mobiele telefoons hebben zeer gevoelige microfoons die een zeer zachte stem kunnen opnemen en ruis kunnen onderdrukken.

Roepen in je telefoon is dus niet nodig! Wees dan ook aandachtig wanneer er andere mensen in de buurt zijn en spreek zachtjes. Emotioneel of agressief gedrag is slechte telefoonetiquette.

**5. Houd afstand.**  
Houd minstens drie meter afstand van anderen wanneer je met je mobieltje belt. Hoe zacht je ook spreekt, als je minder dan drie meter van anderen staat dan zijn ze genoodzaakt om naar je gesprek mee te luisteren. Neem het gewoon maar aan, je maakt je hierdoor niet populairder bij collegas.

**6. Houd het kort.**  
Houd je telefoontjes kort als er andere mensen rond je zijn en bel de beller terug als het over privézaken gaat.

**7. Zoek een aparte ruimte.**  
Het is OK om je mobiele telefoon te gebruiken voor privégespreken tijdens pauzes... maar doe dit niet aan je bureau. Zoek een aparte ruimte op waar niemand je kan horen, zelfs wanneer wat je bespreekt niet persoonlijk is. Jij hebt misschien pauze maar je collega's moeten verder werken.

**8. Neem je telefoon niet mee naar het toilet.**  
Deze regel geldt zowel voor privé of voor je werk. Waarom? Wel als je er echt achter vraag... je weet nooit wie er nog op het toilet is!

Je gesprekspartner kan dus alles horen wat er gebeurt zoals toiletten die doorgespoeld worden etc... het is een invasie in de privacy van je collega's!

**9. Neem je telefoon niet mee naar meetings.**  
Wanneer je telefoontjes of SMSjes krijgt, ookal staat je telefoon op vibreren, zal je geneigd zijn om te kijken. Dit is niet enkel onbeleefd maar het is ook een duidelijk signaal naar anderen toe dat je niet 100% met hun bezig bent.

Alle telefoontjes kunnen wachten totdat de meeting over is of totdat er een break is. Je zal het misschien niet geloven maar er was een tijd voordat we mobieltjes hadden...

Beantwoord ook geen telefoontjes tijdens een zakenlunch. Dit is storend voor je gesprekspartner. Een zakenlunch is hetzelfde als een meeting of een vergadering.

Het is grof om een telefoon te beantwoorden als je in gezelschap bent tenzij het natuurlijk een noodgeval is. Je hoeft echt niet altijd bereikbaar te zijn. Jullie hebben tijd vrijgemaakt voor de afspraak dus zorg er dan ook voor dat je de persoon al de tijd geeft die ze verdienen.

**10. SMS (APP)**  
SMS nooit naar een zakenrelatie tenzij je van tevoren bent overeengekomen bent dat dit een goede manier is om te communiceren. Dit gezegd zijnde dien je nooit slecht nieuws aan te kondigen of een afspraak af te zeggen via SMS. Doe dit met een gesprek van persoon tot persoon.

Je kan natuurlijk wel gebruik maken van voicemail als je afspraak binnen korte termijn is en je er niet in slaagt om de persoon per telefoon te bereiken.

**11. Nog snufjes aan mobiele telefoons... camera's!**  
Vraag steeds toestemming aan je collega of zakenrelatie alvorens je een foto van hen maakt. Leen je zakelijke mobiele telefoon nooit uit aan familieleden. Een zakelijke telefoon is voor jou alleen en voor je werk bestemd, tenzij je andere dingen met je werkgever afgesproken hebt.

**12. Check je praktijkafspraken ook als stagiare!**   
Zorg er tenslotte voor dat je weet wat er mag en niet mag met mobiele telefoons op kantoor. Je werkgever zal uiteraard niet blij zijn dat je privé-telefoontjes maakt en smsjes met bedrijfsgeld stuur terwijl je eigenlijk hoort te werken.