**Naam: Groep:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TELEFOONGESPREK** | | | **Waardering** | | | | | | |
| **Goed** | | **Fout** | | **Niet gedaan** | | **NVT** |
| **Observatiepunten Aanloopfase** | | | | | | | | | |
| 1 | Je begroet de ander en stelt je zelf voor. |  | |  | |  | |  | |
| 2 | Je stelt –met ‘’social talk’’- de ander op zijn gemak. |  | |  | |  | |  | |
| 3 | Je zorgt voor een bij het gespreksdoel passende sfeer. |  | |  | |  | |  | |
| **Observatiepunten Planningsfase** | | | | | | | | | |
| 4 | Je verduidelijkt de rollen van de gesprekspartners. |  | |  | |  | |  | |
| 5 | Je stelt (samen) vast welk doel je wilt bereiken. |  | |  | |  | |  | |
| 6 | Je geeft de randvoorwaarden aan of stelt deze samen vast. |  | |  | |  | |  | |
| 7 | Je geeft aan wat het verloop (de structuur) van het gesprek is. |  | |  | |  | |  | |
| **Observatiepunten Themafase** | | | | | | | | | |
| **T.a.v. de beller (bv. de stagiaire, de sollicitant):** | | | | | | | | | |
| **8** | 0 jezelf voorstellen  0 vragen naar juiste persoon  0 een opwaarderende controlevraag stellen  0 de reden vertellen waarom je belt  0 geef je informatie en/of stel je vragen  0 samenvatten  0 conclusie trekken  0 bedanken voor tijd, interesse, moeite  0 afscheid nemen |  | |  | |  | |  | |
| **T.a.v. de gebelde (bv. de praktijkopleider, werkbegeleider, leidinggevende of P&O-medewerker):** | | | | | | | | | |
| **8** | 0 actuele informatie bij de hand hebben  0 telefoon niet vaker dan vijf keer laten overgaan  0 de beller begroeten/identificeren en jezelf voorstellen  0 vragen waarmee je kunt helpen  0 actief luisteren naar de informatie en/of vragen  0 uitleg en/of antwoord geven  0 vragen of je nog iets kunt doen  0 samenvatten  0 bedanken en eventueel refereren aan de situatie  0 afsluiten met minimaal twee woorden en ophangen |  | |  | |  | |  | |
| **Observatiepunten Slotfase** | | **Goed** | | **Fout** | | **Niet gedaan** | | **NVT** | |
| 9 | Je vat eventuele afspraken kort samen (volgens de 4 W’s-methode), controleert deze bij de ander en legt ze voor jezelf schriftelijk vast. |  | |  | |  | |  | |
| 10 | Je neemt –met ‘’social talk’’- afscheid van de ander. |  | |  | |  | |  | |