**Telefonisch verkoopgesprek**

Aandachtspunten:

* Stem (volume, snelheid, articuleren/duidelijkheid)
* Aandacht (uit laten spreken, luisteren, bevestigen/reageren)
* Structuur
* Benoemen (van opdracht, gegevens)
* Herhalen
* Controleren (gegevens)
* Doorgeven (indien je zelf de opdracht niet uitvoert)
* Afwerken (in systeem van bedrijf)

Structuur:

* Naam van de telefonist/verkoper
* NAW gegevens van de ontvanger (soms hetzelfde als opdrachtgever)
* Datum van bezorgen, eventueel tijd
* Omschrijving opdracht, materiaal, kleur, vorm en eventueel sfeer
* Prijs
* Bezorgkosten, administratiekosten
* Kaartje, lint of vermelding afzender
* NAW gegevens van de opdrachtgever
* Telefoonnummer van de opdrachtgever voor verificatie