

# TELEFONEREN

Omdat je de ander tijdens het telefoneren niet ziet, is het lastiger om goed te communiceren. Je ziet iemands gezichtsuitdrukking niet, waardoor het moeilijker is te schatten is of iemand bijvoorbeeld een grapje maakt.

Wanneer je een telefoongesprek met een goede vriend voert, gelden natuurlijk andere regels dan wanneer je een zakelijk telefoongesprek voert. Dit hoofdstuk behandelt zakelijke telefoongesprekken.

Voor elk zakelijk telefoongesprek geldt een aantal afspraken:

- Zorg er altijd voor dat je pen en papier bij de hand hebt. Vaak moet je tijdens het gesprek iets noteren. Werk je notities direct na het gesprek uit. Op dat moment kun je je alles nog het beste herinneren.
- Spreek duidelijk. Praat rustig en articuleer goed. Goed articuleren wil zeggen dat je alle klanken, lettergrepen en woorden duidelijk uitspreekt.
- Zorg ervoor dat je geen eten of kauwgom in je mond hebt.
- Blijf rustig en beleefd.
- Toon interesse: doe geen ander werk tijdens het telefoongesprek en laat merken dat je goed luistert. Dit laatste kun je doen door regelmatig *ja* en *inderdaad* te zeggen en controlevragen te stellen.



## Telefoon aannemen

Gebruik het volgende stappenplan als je de telefoon aanneemt bij een organisatie.

1. Neem de telefoon aan met:
  - Goedemorgen/Goedemiddag/Goedenavond.
  - Naam organisatie en/of naam van de afdeling.
  - Je eigen naam.
- Goedemiddag, Uitgeverij Deviant, u spreekt met Nes van Hulzen.
2. Vraag waarmee je de beller kunt helpen. Heeft de beller moeten wachten, bedank hem hier dan voor.
  - Bedankt voor het wachten, wat kan ik voor u doen?
3. Noteer de naam van de persoon die belt. Dan kun je hem in het gesprek persoonlijk aanspreken. Ook is het handig om de naam van de beller te weten wanneer je iets bij een collega na wilt vragen of de persoon wilt doorverbinden. Heb je de naam niet goed verstaan, vraag dan of de beller hem nogmaals wil noemen.
  - Sorry, ik heb uw naam niet goed verstaan. Zou u die willen herhalen?
4. Probeer de beller zo goed mogelijk te helpen. Maak daarbij aantekeningen. Zo heb je belangrijke informatie op een rijtje.
5. Weet je het antwoord op een vraag niet, vraag dit dan na bij een collega of verbind de beller door. Maak de beller duidelijk wat er gaat gebeuren. Wordt de persoon bijvoorbeeld doorverbonden of teruggebeld? Wil de persoon een antwoord per e-mail ontvangen of worden teruggebeld, maak hier dan een notitie van. Noteer de naam en het telefoonnummer en/of het e-mailadres.
6. Als doorverbinden niet nodig is, vraag dan of je alle vragen van de beller hebt beantwoord.
  - Heeft u verder nog vragen?/Heb ik zo uw vragen beantwoord?
7. Sluit af met een groet.
  - Ik wens u nog een prettige dag/ochtend/middag/avond.

## Opbellen

Als je een organisatie of een klant wilt opbellen, is het handig om van tevoren op papier op een rijtje te zetten wat je precies wilt weten en vragen. Zo kun je niet per ongeluk iets vergeten.

Je kunt het volgende stappenplan gebruiken als je een organisatie of klant belt.

1. Begin het gesprek als volgt:
  - Goedemorgen/Goedemiddag/Goedenavond.
  - Je eigen naam.
  - Als je namens een organisatie belt: naam van de organisatie en eventueel naam van de afdeling.
  - Goedemorgen, u spreekt met Arie Linx van Uitzendbureau Startbaan.
2. Als je een organisatie belt en je weet wie je wilt spreken, vraag je naar die persoon. Als je niet weet wie je moet spreken, vertel je waarom je belt en vraag je wie je daarvoor het best kunt spreken. Als je een klant belt, vraag je of het uitkomt dat je belt.
  - Heeft u even tijd voor mij?
  - Bel ik gelegen?
3. Heb je de juiste persoon aan de lijn, vertel dan waarom je belt en stel jouw vragen. Vraag door als de antwoorden niet duidelijk of volledig zijn.
4. Stel controlevragen om na te gaan of je de ander goed begrepen hebt.
5. Sluit het gesprek beleefd af.
  - Hartelijk bedankt voor uw hulp/tijd.
  - Ik wens u nog een heel prettige dag/ochtend/middag/avond.

*Bron: Uitgeverij Deviant Amersfoort, 2013*