**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 voorstellen0 vragen naar juiste persoon0 een opwaarderende controlevraag stellen0 de reden vertellen waarom je belt0 geef je informatie en/of stel je vragen0 samenvatten0 conclusie trekken0 bedanken voor tijd, interesse, moeite0 afscheid nemen |  |  |  |  |
| **T.a.v. de gebelde (bv. de praktijkopleider, werkbegeleider, leidinggevende of P&O-medewerker):** |
| **8** | 0 actuele informatie bij de hand hebben0 telefoon niet vaker dan vijf keer laten overgaan0 de beller begroeten/identificeren en jezelf voorstellen0 vragen waarmee je kunt helpen0 actief luisteren naar de informatie en/of vragen0 uitleg en/of antwoord geven0 vragen of je nog iets kunt doen0 samenvatten0 bedanken en eventueel refereren aan de situatie0 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. |  |  |  |  |