|  |
| --- |
| Telefonische checlistEen checklist voor een telefonisch verkoopgesprek is een handig hulpmiddel om na te gaan of je aanpak de juiste is. |
| Stel vooraf de volgende vragen aan jezelf |
|  |
|  | Ben je goed verstaanbaar?  |  |
|  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Spreek je vriendelijk? |  |
|  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Begin je met een oprechte groet? |  |
|  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Eindig je met een oprechte groet? |  |
|  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Neem je initiatief in het gesprek?  |  |
|  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Luister je actief?  |  |
|  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Stel je open vragen?  |  |
|  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Houd je het kort en zakelijk?  |  |
|  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Geef je de klant ook werkelijk de informatie die hij wenst?  |  |
|  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Rond je het gesprek goed af?  |  |
|  |  |  |

Uitspraak

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|

|  |
| --- |
| Aan de telefoon moet je uitspraak duidelijker zijn dan in een normaal gesprek. Normaal slik je wel eens woorden in of plak je ze aan elkaar. Aan de telefoon maakt dat je moeilijk te verstaan. Lees deze zinnen elke dag hardop voor om je uitspraak te verbeteren. Alles snel en helemaal uitspreken. Lees overal ‘de’ voor. Zo leer je pittig en duidelijk praten.  |

 |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Oefen**  | **je** | **uitspraak** |
| toeterende toeters | kreukelige keukenkasten  | sissende sluipende slangen  |
| knikkende knieën | plakkerige plakpotjes  | koppige tortelduiven  |
| bezige bijen | kakelende kippen | kleverige kauwgum  |
| mopperende mannen | knappende koekjes | pipse paperclip  |
| sissende slangen | rommelde donder  | tuttelende tantes  |
| tante Ted tettert | kapotte koekenpan  | paarse pimpernel |
| kletterende stortregen | ‘n puntig potlood | klapperde tanden |
| krabbelende krolse katers | breekbare bottige baasjes | brandende braamstruik |
| jeukende neuzen | spruitige spruiten  | krabbende katten  |
| razende racewagens | kakelende kaketoe  | dolle kinderen |
| de kip in het kippenhok | sappige sinaasappel  | kleuterig geleuter  |
| flitsende flaporen | plumpudding  | klepperende klepels |
| kwispelende tekkel | dikke deken  | prikkende pinnen  |
| scheve schaatsen | kletterende tetteraars  | witte wollige wanten  |
| breiende Bea | pratende paarden  | krakende takken  |
| rode rupsen | kreukende kriebelkleren  | klingelende bellen |
| potige Pieter | Theo tilt de tafel op  | blinkende blikken  |
| toeterende autootjes | dubieuze debiteur  | kietelende veren  |
| hangende bellen | vluchtende vlegels  | grappige grollen  |
| badende dames | de kapper kapte Karel  | kleurende kleuters  |
| gladde glipper | veevervoer  | krappe bikini's |
| wipwappen | pientere pietermannen  | kale knippende kapper |
| knoeien op het tafelkleed | pittige pepernoten  | fietsende flitsende feestneus |
| slippende auto's | pruttelende potkachels  | ruwe rakkers |
| waaiende wimpels | 'n pakkende pakkerd  | stotterende stakker |
| krijsende kraaien | tafeltennistoernooi  | pikpakknoopjes |
| glimmende glitters | 'n piekerende piekeraar  | kale kauwende kamelen |
| grappige grieten | kloeke kakelkippen  | popelende jongetjes |
| zwemmende woerden | piepende krakdeuren  | babbelden besjes |
| botsende postbodes | biddende paters  | zuchtende zusters zingen |
| een karaktervolle karaktertrek | gebrilde Bram en besnorde Sjan  | koffie met koekjes |
| soppende soppen | treiterende en treuzelende Tinus  | wapperende wimpels  |
| kibbelende kinderen | ’n murmelende moeder  | klingelende belletjes |
| tuttige tantes | prevelende Peter  | kriebelende kruimeltjes |
| gillende gekken | sprankelende sproet  | blaffende keffers |
| kwakende kikkers | 'n zonnige zomerdag  | studerende studenten |
| door dik en dun | krakende kastanjehouten kast  | krokante krakelingen |
| schuimende shampoo | gekrulde kippenkoppen  | Brigitte Bardot |
| tikkende klokken  | bubbelende bellen  | terugtrekken |
| luierende kakkerlakken | knisperende papiertjes  | prikkelende pukkels |
|  | waterige weilanden  | kakelende kippen |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|

|  |
| --- |
| Tijdens een telefoongesprek is de sfeer belangrijk. Als de stemming vriendelijk en ontspannen is, luister je eerder en beter naar elkaar. Voor een goede sfeer is de woordkeus erg belangrijk. Je gebruikt positieve woorden en laat negatieve woorden achterwege. Lees ze eens rustig door.  |

 |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Positief geladen woorden** | **Negatief geladen woorden** |
| mooi | nee |
| beter | lelijk |
| prima | slecht |
| goed | waardeloos |
| onmiddellijk | niet |
| direct | niets |
| totaal | niemand |
| uitstekend | geen |
| effectief | later |
| energie | nooit |
| speciaal | verloren |
| aanbieding | onbelangrijk |
| geïnteresseerd | klein |
| antwoord | weinig |
| veel | onbekwaam |
| genoeg | ontevreden |
| nu | kosten |
| vandaag | kapot |
| snel | nadeel |
| gratis | betalen |
| u | onpersoonlijk |
| uniek | afwijkend |
| nieuw | verlies |
| fatsoenlijk | moeten |
| uitgekozen | uitgaven |
| genoegen | eindelijk |
| groot | langzaam |
| besparen | onvoldoende |
| verdienen | ongunstig |
| winnen | kwijt |
| genieten | onbenullig |
| tevreden | uitgaven |
| waarde | afwijking |
| belangrijk | nergens |
| beperken | beschadigd |
| ontdek | gebroken |
| voordelen | gebrekkig |
| moment | ondeugdelijk |
| bijzonder | slordig |
| functioneel | negatief |
| persoonlijk | schade |
| vertrouwelijk | strop |
| exclusief | gedwongen |
| bespaar | traag |
| voordeel | nonchalant |
| win | verkeerd |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|

|  |
| --- |
| Met dit geheugensteuntje kun je tijdens het telefonisch verkoopgesprek de klantenwens netjes op een rij krijgen. |

 |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Rekening voor**  | **Gegevens**  | **Bezorgen bij**  | **Gegevens**  | **Kaartje/lint**  |
| Naam |  | Naam |  |  |
| Adres |  | Adres |  |  |
| Telefoon |  | Telefoon |  |  |
| Datum | ……-……- 200.. |  |  |  |
|  | **BEZ**  | **GEH**  | **BET**  | **REK**  |
| **MA**  |  |  |  |  |
| **DI**  |  |  |  |  |
| **WO**  |  |  |  |  |
| **DO**  |  |  |  |  |
| **VR**  |  |  |  |  |
| **ZA**  |  |  |  |  |
| **ZO**  |  |  |  |  |
| VMNM |  |  |  |  |
| Bezorgkosten |  |  |  |  |
| **Totaal**  |  |  |  |  |