**Telefonische bestellingen**

**Oriëntatie**

Waar je ook werkt, de telefoon speelt een rol bij je werk. Veel mensen vinden het vervelend of zelfs eng om over de telefoon een zakelijk gesprek te voeren. Jouw taak is vooral de telefoon op te nemen, te luisteren naar wie het is en de juiste persoon te vinden die het gesprek verder voert. Daarnaast moet je een boodschap en/of bestelling kunnen noteren.

Telefonisch bestellen gebeurt vaak, vooral als de winkel bekend is bij de leverancier. Het invullen van een bestelbon is dan een noodzaak. In dit hoofdstuk leer je hoe je een gesprek voorbereidt als je zelf telefoneert en hoe je een bestelbon invult.

**Het voeren van een telefoongesprek**

Een bijzondere vorm van informatieoverdracht is telefoneren. Tussen telefoneren en persoonlijke gesprekken bestaat een belangrijk verschil. Als je telefoneert, zie je de ander niet. Je merkt dan ook niet of de ander geïrriteerd of zenuwachtig is. Je ziet immers niet zijn rode gezicht of knipoog. Ook kun je bij een telefoongesprek niets laten zien, voor de ander niets opschrijven of tekenen. Je hebt alleen maar woorden waarmee je iets kunt beschrijven.

Dit betekent dat een goed zakelijk telefoongesprek aan een aantal eisen moet voldoen, wil het voldoen aan een correcte en professionele telefoonhouding. Deze eisen, ook wel *telefoonetiquette* genoemd, gaan vooral over deze drie punten:

– spreek zo kort mogelijk

– spreek duidelijk

– wees beleefd.

**1.2 Verkopen en adviseren**

**Spreek zo kort mogelijk**

Een telefoon is handig. Als er geen telefoon zou zijn, dan duurde het minstens een dag voordat een bestelling per post iemand bereikt. Deze vertraging bestaat dankzij de fax al niet meer, maar de gegevens moeten nog wel eerst op papier worden gezet. Dat is bij een telefonische bestelling niet nodig. Toch kan de telefoon bij verkeerd gebruik nadelen opleveren. Je grijpt soms te gemakkelijk de telefoon en belt veel langer dan nodig is, telefoneren kost geld en als jij belt, is de lijn bezet en de winkel niet bereikbaar. Daar komt bij dat het andere werk dan niet wordt gedaan.

Vaak duren telefoongesprekken te lang, omdat ze slecht zijn voorbereid. Zoek daarom van tevoren alle informatie op die je de ander moet geven. Pas als je over alle noodzakelijke gegevens beschikt, pak je de telefoon. Telefonisch bestellen gaat goed als je alle gegevens, zoals serienummers en aantallen, van tevoren hebt genoteerd.

**Spreek duidelijk**

Je weet wat verbale en non-verbale communicatie is. In persoonlijke gesprekken maak je niet alleen van je stem gebruik, maar ook van gebaren. Bovendien geeft een gezichtsuitdrukking veel informatie; je kent vast de uitdrukking ‘zijn gezicht sprak boekdelen’. De non-verbale communicatie speelt geen rol bij telefoongesprekken.

*Telefoonetiquette:*

*spreek zo kort mogelijk, spreek duidelijk, wees beleefd*

**1.3Het voeren van een telefoongesprek**

Let bij telefoongesprekken op de volgende zaken:

– Articuleer goed: spreek de woorden goed uit. Spreek vooral niet binnensmonds en blijf ook

 aan het eind van de zin duidelijk spreken.

– Als je gesprekspartner aan het woord is, laat dan blijken dat je luistert met korte woordjes,

 zoals: ja, o ja, ik begrijp het, gaat u verder, zeker. Omdat je gesprekspartner je niet kan

 zien, weet hij niet of je luistert. Met deze woordjes stimuleer je hem verder te spreken.

– Spreek langzamer dan in een gewoon gesprek waarin je de reactie van je gesprekspartner

 op je mededeling meteen weet.

– Wees extra nauwkeurig bij het doorgeven van cijfers. Het verschil tussen negen en zeven

 kun je aangeven door ‘zeuven’ te zeggen. Noem de cijfers van een telefoonnummer liever

 los: 2-7-3-4-5-0, in plaats van zevenentwintig, vierendertig, vijftig.

– Praat in de hoorn. Klem deze niet tussen kin en schouder om je handen vrij te hebben voor

 andere bezigheden. Als je telefoneert, is het logisch dat je geen andere dingen doet, zoals

 een medewerker instrueren met een gebaar.

– Zorg dat de radio uit is als je telefoneert. Ook hard pratende of lachende collega’s mogen

 een telefoongesprek niet verstoren. Voer het gesprek liever niet in de winkel waar klanten

 zijn.

– Vermijd roken, drinken of snoepen als je telefoneert. Kauw ook geen kauwgom.

– Namen kun je beter spellen. Omdat letters moeilijk verstaanbaar zijn, wordt vaak het

 zogenaamde telefoonalfabet gebruikt.

**Wees beleefd**

Telefoneren is een belangrijk onderdeel van je werk. Voor veel medewerkers van de detailhandel verlopen de contacten met de buitenwereld voornamelijk via de telefoon.

Gebruik daarom nooit populaire woorden als doeg of hoi. Wees niet emotioneel en laat je ergernis niet blijken. Handel elk telefoongesprek zakelijk en professioneel af.

**Het telefoonalfabet**

Voor het spellen van woorden per telefoon wordt gebruik gemaakt van het telefoonalfabet. Als je het Nederlandse telefoonalfabet niet kent, leer het dan uit je hoofd. Voor de zekerheid leg je een kopie ervan naast je telefoon.

A = Anna N = Nico

B = Bernard O = Otto

C = Cornelis P = Pieter

D = Dirk Q = Quotiënt

E = Eduard R = Rudolf

F = Ferdinand S = Simon

G = Gerard T = Theodoor

H = Hendrik U = Utrecht

I = Isaak V = Victor

J = Jan W = Willem

K = Karel X = Xantippe

L = Lodewijk Y = Ypsilon

M = Maria Z = Zaandam

**3.2 Telefonisch bestellen**

Gebruik bij het telefonisch bestellen de genoemde tips goed. Vooral bij bestellingen kan het erg vervelend zijn als de informatie niet correct overkomt. Spreek het serienummer van bestellingen vooral goed uit.

Vaak worden bestellingen geplaatst aan de hand van een brochure of prijslijst die je hebt ontvangen. Dan staan de prijzen en de leveringscondities zwart op wit. Soms bestaat er onduidelijkheid over die condities, de prijzen en eventuele kortingen.

Voordat je de bestelling doet, informeer je naar wat nog niet duidelijk is. De volgende zaken moeten beslist helder zijn, anders kun je de bestelling niet doen.

– Wat is de prijs van het artikel?

– Zijn verzendkosten bij de prijs inbegrepen?

– Bestaat er een korting?

– Wat zijn de betalingscondities?

– Wat is de levertijd?

Als jij een telefonische bestelling krijgt, noemen we dat een inkomend gesprek. Als jij telefonisch bestelt, noemen we dat een uitgaand gesprek.

**Inkomende gesprekken**

Bij inkomende gesprekken word je opgebeld en vaak komt een telefoontje ongelegen.

Je bent net met andere dingen bezig. Vaak roept het dan ook irritaties op. Neem toch altijd met aandacht de telefoon op. Onthoud dat je het visitekaartje bent van de winkel, ook als je de telefoon opneemt. Laat daarom nooit de telefoon lang overgaan, want dat kan ergernis opwekken bij degene die belt.

Neem op met een groet, bijvoorbeeld: goedemorgen. Daarna noem je de naam van de organisatie, eventueel de naam van je afdeling en jouw naam.

Dat wordt dan bijvoorbeeld:

"Goedemorgen, met Tuina tuincentrum, afdeling planten, met Arie Voorthuyzen.”

De groet lijkt wellicht overbodig, maar dat is niet het geval. De opbeller went daardoor aan je stem. Bovendien valt soms het eerste woord weg, zodat de ander dan toch altijd de belangrijke informatie hoort. En natuurlijk is het prettig voor de beller om vriendelijk begroet te worden.

**Uitgaande gesprekken**

Als jij iemand opbelt, heb je het voordeel van het initiatief. Je kunt je voorbereiden op wat je wilt zeggen of vragen. Zoek daarom eerst alle informatie op die je nodig hebt, met behulp van het telefoonboek of met de computer. Houd bij uitgaande gesprekken rekening met de volgende zaken:

– Wie wil je spreken?

– Wat wil je weten?

– Wat moet je bestellen en wanneer moet de bestelling binnen zijn?

– Welke afspraken moeten gemaakt worden?

– Wat doe je als de bewuste persoon niet bereikbaar is?

Stel je aan het begin van het gesprek altijd voor en zeg bij welke winkel je werkt. Ga dan snel over tot de kern van de zaak. Wees zakelijk en niet omslachtig. Bedank tot slot van je gesprek de ander voor de moeite die hij genomen heeft.

**Samenvatting**

Vergeet ook bij de uitgaande gesprekken de telefoonetiquette niet. Onthoud dat je iemand onaangekondigd een gesprek opdringt als je belt. Dat kan voor de ander een ongunstig moment zijn. Houd daar rekening mee en spreek eventueel af dat je later terugbelt.

**Telefoonnotities**

Schrijf de informatie die je telefonisch krijgt altijd op. Ga er nooit vanuit dat je de boodschap wel onthoudt. Noteer direct de naam van het bedrijf en degene die belt. Als je de naam niet goed verstaat, is het niet onbeleefd als je vraagt of de beller zijn naam wil herhalen. Vraag iemand zo nodig de naam te spellen. Bij inkomende telefoontjes schrijf je in ieder geval op:

– datum

– tijdstip

– naam van degene die belt en eventueel de naam van de firma

– telefoonnummer van degene die belt (als het niet bekend is)

– in het kort de inhoud van het gesprek (bestellingen schrijf je natuurlijk precies op)

– eventuele referentienummers: klantencode enzovoort.

**Telefoonmemo’s, telefoonnotitieblokken en bestelformulieren**

In veel winkels wordt gewerkt met telefoonmemo’s of telefoonnotitieblokken. Een *telefoonnotitieblok* is een blocnote waar de zes punten al op staan. Er staat een vakje voor:

– de datum

– het tijdstip

– de naam van de opbeller

– het telefoonnummer van de opbeller

– de korte inhoud van het gesprek

– een referentienummer.

Ook bestaan er speciale bestelformulieren. Als iemand telefonisch iets bestelt, kan dit op dat formulier genoteerd worden. Telefoonnotitieblokken of telefoonmemo’s en bestelformulieren maken het makkelijker de telefonisch verkregen informatie weer door te geven. Je kunt niets vergeten, omdat de zes elementen al voorgedrukt zijn.

Vul telefoonmemo’s of notitieblokken en bestelformulieren altijd zo in dat anderen ze kunnen lezen. Als je er zelf niet bent, kunnen zij jouw zaken dan verder afhandelen. Soms krijg je een telefoontje dat een collega moet afhandelen. Misschien is een gesprek bestemd voor je collega die net een verkoopgesprek voert. Geef daarom op je telefoonnotities aan wie het binnengekomen gesprek verder moet afhandelen.

**3.3 Samenvatting**

Tussen telefoongesprekken en persoonlijke gesprekken bestaat een belangrijk verschil.

Als je met elkaar telefoneert, zie je elkaar niet.

Een goed zakelijk telefoongesprek moet aan een aantal eisen voldoen. Deze eisen,

ook wel telefoonetiquette genoemd, zijn:

– spreek zo kort mogelijk

– spreek duidelijk

– wees beleefd.

Voor het spellen van woorden per telefoon wordt gebruik gemaakt van het telefoonalfabet.

Voordat je je bestelling doet, informeer je naar wat nog niet duidelijk is.

Als jij een telefonische bestelling krijgt, noemen we dat een inkomend gesprek. Als jij telefonisch bestelt, noemen we dat een uitgaand gesprek.

Er bestaan speciale bestelformulieren. Een telefonische bestelling kan daarop genoteerd worden. Vul telefoonmemo’s of notitieblokken en bestelformulieren altijd zo in dat anderen ze kunnen lezen.

**3.4 Afsluiting**

Begrippen

bestelformulier Formulier om iets te bestellen.

inkomend gesprek Gesprek waarbij jij wordt gebeld.

telefoneren Bellen.

telefoonalfabet Alfabet dat wordt gebruikt bij het spellen van woorden.

telefoonetiquette Eisen waaraan een zakelijk telefoongesprek moet voldoen.

telefoonnotitieblok Blocnote waar al zaken op voorgedrukt zijn, die worden ingevuld

tijdens een telefoongesprek.

uitgaand gesprek Gesprek waarbij jij iemand belt.