**Praktijktoets 5: Aannemen en verwerken van telefoongesprekken**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Geef aan doormiddel van een X in welke fase de student zich bevindt.*Toets is behaald wanneer alle onderdelen voldoende zijn of hoger.***Leerdoel/werkproces** | Beginner | Voldoende | Gevorderd | Professioneel |
| 1 | Neemt telefoongesprekken aan in het Nederlands en in voorkomende gevallen in het Engels.* Noemt naam van bedrijf en zichzelf
* Heeft vriendelijke toon
* Spreekt duidelijk
 |  |  |  |  |
| 2 | Beslist in split second of een vraag direct afgehandeld wordt of doorverbonden moet worden* Legt uit dat de klant wordt door verbonden en naar wie
* Verbindt vraag/bestelling door
* Past de procedure binnen zijn bevoegdheden toe of overlegt met leidinggevende
* Maakt de juiste keuze tussen klantvriendelijkheid en het belang van de organisatie.
 |  |  |  |  |
| 3 | Verzamelt alle gegevens voor de vraag/bestelling * Stelt juiste trechtervragen
* Controleert of hij voldoende gegevens heeft om de vraag/bestelling te kunnen behandelen.
* Neemt met de klant de gegevens door
* Gaat na bij welke bedrijfsprocedure de vraag past
 |  |  |  |  |
| 4 | Informeert de klant wat er met de vraag/bestelling gaat gebeuren (mondeling of schriftelijk)* Maakt afspraken met de klant en volgt de afspraken op.
* Controleert of aan de verwachting van de gebruiker wordt voldaan of dat een aanvullende actie noodzakelijk is
* Samenvatten wat er gaat gebeuren of is afgesproken
 |  |  |  |  |
| 5 | Onderneemt actie na het telefoongesprek* Je maakt telefoonnoties in standaard bedrijfsformulieren of FMIS.
* Stuurt deze door naar de juiste persoon of gaat na bij welke bedrijfsprocedure de vraag past.
* Verwerkt de vraag in overzichtelijke, duidelijke en inhoudelijk correcte (digitale) telefoonnotities/e-mails
* Past regels van telefoongesprekken toe op chats en apps als dit aan de orde is op de werkplek
 |  |  |  |  |