

## **TIPS VOOR HET COMMERCIËLE TELEFOONGESPREK**

1. Behandel de klant met respect. Hij is net als jij een weldenkend persoon die in staat is een eigen oordeel te vormen.
2. Wek geen verwachtingen waaraan je niet kunt voldoen.
3. Probeer jezelf in de wensen en problemen van de klant in te leven. Maak ze niet minder belangrijk, neem ze serieus.
4. Uit de klant bezwaren, ga dan in op de kritiek. Is het bezwaar emotioneel getint, zoals bij twijfel, aversie of verzet, ga dan in op de spanning en probeer die te verwoorden. Is het bezwaar een gevolg van te weinig kennis van zaken, verschaf dan de nodige informatie.
5. Zorg voor een goede overlegsituatie met de klant. Neem het denkwerk niet van hem over, maar denk samen en geef de klant de gelegenheid het probleem zoveel mogelijk zelf op te lossen.
6. Dwing de klant niet te doen wat jij het beste vindt.
7. Dienstverlenende organisaties die een goede verstandhouding met hun klanten willen onderhouden, richten hun aandacht op de wensen en de belangen van de klanten.

## **TIPS VOOR LASTIGE SITUATIES**

### De ratelslang

Allemaal kennen we de ratelslang aan de telefoon; de beller, die denkt, dat hij bij jou het hele verhaal kwijt kan en dus maar niet ophoudt.

Wat doe je ermee?

1. Wacht op de eerste adempauze (zelfs een ratelslang moet eens ademhalen).
2. Onderbreek dan.
3. Verontschuldig je voor het onderbreken (niet sorry, of neem me niet kwalijk, maar het spijt me).

4. En dan:

Niet: 'Voordat je verder gaat.'

Wel: 'Voordat je je vraag / verhaal nog eens moet vertellen.'

Niet: 'Ik ben maar een telefoniste, ik weet er niets van.'

Wel: 'Ik ga je doorverbinden met ....(afdeling en persoon), die weet er meer van / weet er alles van / kan u verder te woord staan.'

Naam niet verstaan

Soms kun je de naam niet verstaan, zelfs niet na een paar keer vragen.

Niet: 'Hoe was je naam.'

Wel: 'Mag ik je naam nog eens horen?'

'Wil je de / je naam nog eens zeggen / herhalen?'

'Mag ik je vragen hoe de naam is?'

'Hoe is je / de (eigen) naam?'

Heb je de naam nog niet goed gehoord, dan vraag je om deze te spellen.

Sommige personen met moeilijke namen zijn dit gewend en spellen dan heel snel. Wat doe je hiermee?

Spel l a n g z a a m mee, het liefst met de namen van de letters. Hierdoor gaat de beller automatisch met je meespellen.

Niet bereikbaar

Soms is de gevraagde persoon niet bereikbaar / aanwezig. Wat is de beste oplossing?

Niet: 'Sorry, de heer De Wit is er niet!'

Wel: 'Het spijt me, de heer De Wit is er niet!'

'Mag ik de boodschap aannemen?'

'Mag ik zijn secretaresse / afdeling geven?'

'Kan iemand anders helpen?' (Bij ja: wel even zeggen met **wie** je doorverbindt!)

'Mogen / kunnen we terugbellen?'



THE LEADERSHIP CORP

Als de gevraagde persoon in gesprek is .....,

‘Kun je wachten?’

‘Wil je wachten?’

‘Heb je tijd / gelegenheid even te wachten?’

Het beste voor beide partijen is deze oplossingen in keuze aan te bieden:

Bijvoorbeeld: ‘Wil je wachten of mogen / kunnen wij terugbellen?’

Gebruik oplossingen en keuzes die in jouw situatie het best uitkomen! De beller zal dan uit twee keuzes kiezen!

#### Telefoonnummers doorgeven:

- Kengetal groeperen: 070 of 049 – 50 of 016 – 24
- Netnummers doorgeven in losse cijfers.  
Niet:           46 – 84 – 50  
Wel:            4 – 6 – 8 – 4 – 5 – 0

#### **PRAKTISCHE TIPS VOOR TELEFOONGESPREEKEN**

1. Neem de telefoon zo snel mogelijk op (maximaal driemaal over laten gaan). (Dit geldt zowel voor binnenkomende, als doorverbonden gesprekken.) Wachten aan de telefoon lijkt extra lang te duren!
2. Spreek duidelijk, iets langzamer dan bij oog-in-oog contact en gebruik bij voorkeur korte zinnen.
3. Neem de telefoon op met een glimlach, je stem heeft daardoor een vriendelijkere klank!
4. Leg in je stem een vriendelijke en besliste klank, vermijd agitatie en irritatie. Blijf vriendelijk, ook tegen mensen die zich wat dom of minder correct gedragen.
5. Pas op voor een monotone of zangerige stem.
6. Zorg ervoor alle noodzakelijke gegevens bij de hand te hebben. Denk aan schrijfbaar, notitieblok en (vanzelfsprekend) aan toestelnummers.



THE LEADERSHIP CORP

7. Zorg dat je weet, wie je waarvoor moet hebben, ken je bedrijf en de activiteiten (advertenties etc.).
8. Let op je woordkeuze, vermijd uitdrukkingen en worden als: 'Moet je horen', 'Wie moet je hebben', 'Okay', 'Ja hoor', 'Daaaag', 'Doei', 'Wil je erachter hangen?', etc. Vermijd vakjargon of kretologie. Formuleer duidelijk en spreek duidelijk en positieve taal.
9. Besef te allen tijde: De actie is aan jou!
10. Houd het gesprek zakelijk met een persoonlijke tint. Het gebruiken van de persoonsnaam, het refereren aan eerdere contacten, etc. Deze zaken maken het contact plezieriger, verkorten de afstand en stellen de gesprekspartner op zijn gemak.
11. Meld je bij binnenkomende gesprekken:  
'Goedemorgen, ...(Naam van je bedrijf) met ...(Eigen naam)'. Je geeft daardoor de ander de gelegenheid zich in te stellen op je stem. Bovendien duurt soms het doorverbinden enkele seconden, waardoor vaak de eerste lettergrepen verloren gaan.
12. Moet een beller wachten, omdat je de gevraagde informatie moet opzoeken, vertel dan waarom en vraag of de ander wil of kan wachten (maximaal 20 seconden). Gebruik altijd de wachtstand. Vraag eventueel of je kunt terugbellen. Als je de lijn terugneemt, gebruik dan altijd de naam van de beller en bedank voor het wachten.
13. Concentreer je zo optimaal mogelijk wanneer je een telefoongesprek voert.
14. Schrijf op wat je niet weet, of niet kan. Bespreek die 'problemen' of vragen.
15. Leg alle beloftes en niet routinematige zaken onmiddellijk vast (en kom ze na)!
16. Bespreek, zo mogelijk, samen met je collega's je gesprekken. Sta open voor kritiek. Leer ervan en verbeter; Groei.
17. Vermijd 'modewoorden', zelfs 'sorry' is voor zakelijk telefoonverkeer niet correct genoeg; 'het spijt me' is veel beter.



THE LEADERSHIP CORP

18. Concentreer je op het verstaan van de naam; het klinkt toch heel correct wanneer je de naam eens (verschillende keren, afhankelijk van de lengte van het gesprek) kunt noemen.
19. 'Hoe is je naam' is beter dan 'Hoe was je naam'!
20. Realiseer je voortdurend het gemis aan visueel contact. Compenseer dit door duidelijk taalgebruik (articulatie, intonatie, volume en spreektempo) en beeldend woordgebruik.
21. Met een opmerking sluit je het gesprek, met een vraag open je het (weer).
22. Resumeer bij de afsluiting van het gesprek concreet wat is afgesproken.
23. Als laatste: verplaats je in de beller!
24. Bereid je voor op het gesprek, dit vergroot de effectiviteit. Gebruik eventueel een 'spiekbriefje' of telefoonscript.