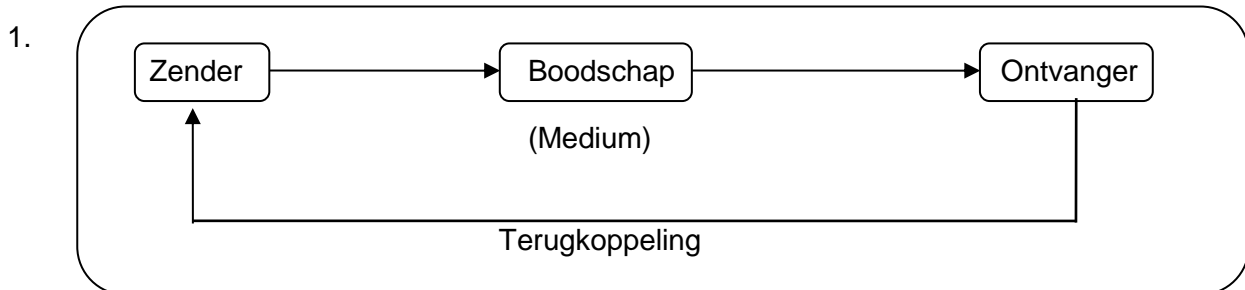


Antwoordenboek

Telefoneren

Vragen bij hoofdstuk 1

Het communicatieproces



2. Dit is tweezijdige communicatie. Jij communiceert verbaal door iets te zeggen. Zij geeft een duidelijke reactie (terugkoppeling), ook al zegt ze niets. Ze reageert dus non-verbaal.
3. Fax, brief, e-mail, cassettebandje, enz.
4. Dat kan, alhoewel natuurlijk minder dan bij mondelinge communicatie. Een handgeschreven brief kan slordig of haastig / slecht leesbaar geschreven zijn, wat boosheid of onverschilligheid uitdrukt. Een getypte brief kan vol type-fouten staan (onverschilligheid). Als de brief er keurig uitziet drukt dat natuurlijk ook wat uit: een positieve instelling.

Vergelijk:

Je schrijft een brief aan de jongen in het buitenland waar je verliefd op bent. De verbale boodschap luidt: ik kan deze zomer niet naar je toe komen omdat ik moet werken. Je tekent de brief vol hartjes. Non-verbale boodschap: ik wil wel komen.

Je schrijft een brief aan de jongen in het buitenland waar je verliefd op was. De verbale boodschap luidt: ik kan deze zomer niet naar je toe komen omdat ik moet werken. Je schrijft de brief met onverschillige hanenpoten. Non-verbale boodschap: ik wil niet komen.

5. -slechte telefoonverbinding
-omgevingsgeluiden
-verkeerd doorverbinden (slechte organisatie)
6. -onduidelijk praten
-niet goed luisteren
-elkaar niet begrijpen
7. De manier waarop je tegen dingen aankijkt, afhankelijk van je ervaringen, meningen, opvoeding en achtergrond.

8. - gebruik van (te) moeilijke woorden of vaktaal
 - subjectief taalgebruik (groot, klein, lang, mooi)
 - te veel informatie
 - gebruik van emotionele begrippen
 - gevoelens / gebruik van negatieve woorden

9. - horen
 - interpreteren
 - betrokken zijn
 - informeren
 - resumeren

10. - suggestieve vragen
 - twee-in-één-vragen

Opdrachten bij hoofdstuk 1

1. -Openingszin: goedemorgen, met reisbureau, u spreekt met
 - ‘Zegt u het maar’ is te onverschillig; beter is: ‘Dag meneer Jansen, wat kan ik voor u doen’.
 - ‘Ja’ is geen open vraag, en ontlokt de beller geen nadere informatie. Beter is: ‘Ja hoor, in wat voor een reis bent u geïnteresseerd?’ Hieruit blijkt ook meer interesse voor de klant.
 - ‘Zal ik u onze toezenden’ is te snel; de informatie is nog niet compleet, misschien wil deze meneer helemaal niet op het strand liggen. Beter is: ‘U houdt van mooi weer, hoor ik. Wilt u een strandvakantie, of denkt u meer aan varen, surfen, duiken of iets dergelijks?’.
 - Naar welk adres moet de folder gestuurd worden?
 - Samenvatting ontbreekt. Als deze wel gegeven was had de telefoniste ontdekt dat ze belangrijke gegevens (adres) mist.
 - De telefoniste gebruikt de naam van de beller niet éénmaal.
 - In de afsluiting wordt de beller niet bedankt voor zijn telefoontje.
 - In de afsluiting zit geen positieve opmerking. Beter is: ‘ Akkoord, ik zal de folder toesturen. U vindt daar vast en zeker iets van uw gading in! Bedankt voor uw telefoontje, meneer Jansen’.

Oefeningen bij hoofdstuk 1

1. Doel van de oefening is open en gesloten vragen leren formuleren en attent worden op het verschil in effect. Tijdens de les kan de docent de cursisten in groepjes van 2 opdelen, die ieder de oefening doen; ook een indeling in bijv. groepjes van 4 is mogelijk, waarbij 2 cursisten de oefening doen en 2 cursisten observeren en verslag uitbrengen (daarna kunnen de rollen omgedraaid worden).

2. Doel van de oefening is het belang van non-verbaal communiceren te zien. Zie verder het commentaar bij oefening 1.

Vragen bij hoofdstuk 2

1. De klant, waarmee je in contact komt, vormt zich door dat contact een indruk van het bedrijf. Om de klant voor het bedrijf te winnen is het belangrijk dat er een goede indruk gemaakt wordt.
2. Klanten komen vaak als eerste met de telefoniste in contact. Daarbij vormt zich de eerste indruk van het bedrijf. De eerste indruk blijft vaak lang hangen.
3.
 - representativiteit
 - vriendelijkheid
 - bepulzaamheid
 - inlevingsvermogen
 - snelheid
 - bereikbaarheid
 - bewust zijn van het belang van klantgericht handelen, en jouw rol daarin
4.
 - actief en geconcentreerd luisteren
 - glimlachen
 - uitgerust en ontspannen zijn
 - goed voorbereid zijn
5. Je gelaatsuitdrukking klinkt in je stem door. Als je je blij voelt, en blij kijkt, zal je stem ook vrolijker klinken.
6.
 - goede communicatie-apparatuur
 - voldoende bemensing
 - organisatie van de telefoonafhandeling
7.
 - Als ik vriendelijk ben, ben ik klantgericht. Klantgerichtheid is méér dan vriendelijkheid alleen. Vriendelijk verkeerde informatie geven is niet klantgericht.
 - Als ik klantgericht ben, is het bedrijf klantgericht. Klantgerichtheid is team-work, er moeten dus afspraken over gemaakt worden.
 - De klant heeft altijd gelijk. Vaak durven bedrijven de confrontatie met de klant niet aan te gaan als de klant duidelijk ongelijk heeft. Dat leidt tot vage, onduidelijke oplossingen, waar uiteindelijk de klant ook niets aan heeft.

Opdrachten bij hoofdstuk 2

1. De bedoeling van opdracht 1 is, dat je bewust nadenkt over de verschillende aspecten van klantvriendelijkheid. Dus niet alleen aangeeft in je beoordeling dat de medewerker vriendelijk was, maar ook of er sprake was van een actieve betrokkenheid, enz. Enkele resultaten kunnen tijdens de les klassikaal worden besproken, waarbij gemeten kan worden of de medecursisten het eens zijn met de gegeven beoordeling.
2. De bedoeling van opdracht 2 is dat je bewust nadenkt over stem- en taalgebruik, kleding (zijn er formele of informele voorschriften?) en over de manier waarop je de telefoon opneemt. De exacte antwoorden zijn hier minder relevant, de motivaties des te meer.

Oefeningen bij hoofdstuk 2

1. Deze oefening kan tijdens de lessen weer door meerdere groepjes tegelijk gedaan worden, al dan niet met observanten. De oplossing die bereikt wordt is niet relevant. Wel gaat het om het inlevingsvermogen van de telefoniste, haar inventiviteit bij het zoeken naar oplossingen en haar vermogen om de klant een tevreden gevoel te geven bij de gezochte oplossing of te overtuigen dat er geen oplossing mogelijk is.

Vragen bij hoofdstuk 3

1. Formele communicatie: vastgelegde vormen van (meestal externe) communicatie, bijv. procedure rond telefonische klachtenafhandeling of de manier waarop de telefoniste het bedrijf presenteert (openingszin).

Informele communicatie: gewoonten en gebruiken in de communicatie die niet formeel vastgelegd zijn. Vaak betreft dit de interne communicatie. Bijvoorbeeld: spreken collega's elkaar bij de voornaam of de achternaam aan, of hoe neem je een intern telefoontje op.

2. Het beeld dat het bedrijf bij de buitenwereld oproept.
3. De afstemming op elkaar van alle uitingen van communicatie om een bepaald imago te kweken.
4. -horen
-interpreteren
-betrokken zijn
-informereren
-resumeren
5. Feit: een vaststaand gegeven (objectief en controleerbaar)
Mening: iets wat je vindt (subjectief)
Veronderstelling: iets wat aannemelijk is (nog niet te controleren)
6. Redenering = bewering + onderbouwing.
7. -geven van een voorbeeld
-vergelijking maken met iets anders
-verwijzing naar een betrouwbare bron
-een goede reden geven
8. -niet goed op de hoogte zijn
-leggen van een verkeerd verband
-generaliseren
-valse vergelijkingen maken
-betrouwbare bron suggereren
9. -belachelijk of verdacht maken
-bluffen / imponeren
-valse suggestie wekken
-meningen opdringen

10. Bij een telefoongesprek valt de expressie weg. Dat betekent dat alleen verbale communicatie en intonatie overblijven. Het belang van intonatie is dan erg groot.
11. -duidelijk spreken, goed articuleren
 -niet reduceren en assimileren
 -grammaticaal correct Nederlands gebruiken
 -geen stopwoordjes gebruiken
 -niet tutoyeren
 -taalgebruik aan de omstandigheden aanpassen (moeilijke woorden, vaktaal)

Opdrachten bij hoofdstuk 3

1.

	bewering			argument		
	feit	mening	veronderstelling	goed	slecht	truc
a.	x					
b.		x				
c.			x			
d.		x				
e.				x		
f.					x	
g.					(x)	x
h.					(x)	x
i.					x	
j.		x				

2. Het exacte antwoord is niet relevant. Doel is dat je nadenkt over de vormen waarin het bedrijf communiceert en de samenhang van die vormen.
3. a. Veel collega's zijn namelijk op dezelfde manier doorgestroomd naar hogere functies (vergelijking maken); of: Mijn baas betaalt namelijk niet zo maar deze cursus (reden geven).
- b. Mijn vader zegt dat ook (betrouwbare bron suggereren); of: Iedereen die studeert maakt namelijk snel promotie (generaliseren).
 Je denkt toch niet dat ik met mijn diploma dat simpele werk blijf doen (imponeren); of: Ik neem toch aan dat u ook van mening bent dat ik dan recht heb op promotie (mening opdringen).
- c. Uiteraard zijn ook andere argumenten te bedenken.

Oefeningen bij hoofdstuk 3

1. Deze oefening kan tijdens de lessen ook door meerdere groepjes tegelijkertijd gedaan worden. Wel is van belang dat er in elk groepje observanten zitten. Een nabespreking is sterk aan te raden.
2. Zie de opmerking bij oefening 1.

Vragen bij hoofdstuk 4

1. -infrastructuur
-organisatie
-human capital

2. Human capital. Dit betreft namelijk het personeel als randvoorwaarde voor een goede telefoonafhandeling. Motivatie, kennis, vaardigheden spelen hierbij een belangrijke rol. Je hebt deze factoren (voor zover het om jouzelf gaat) grotendeels zelf in de hand.

3. De apparatuur om te communiceren.

4. -rustige ruimte
-taakomschrijvingen / organigram
-afspraken over telefoongedrag
-aan- en afwezigheidsregistratie
-pen en papier (telefoonmemo)
-verdere gegevens als brochures, interne telefoonnummers, telefoonalfabet, e.d.

5. Het personeel (met hun kennis, vaardigheden, betrokkenheid, enz.).

6. -telefooncentrale goed kennen
-bedrijf en medewerkers goed kennen
-goede beroepshouding hebben (gemotiveerd, goed voorbereid, goede vaardigheden).

Opdrachten bij hoofdstuk 4

1. Commentaar onnodig.
2. Er zijn 8 lijnen beschikbaar. Er bellen echter regelmatig 4 mensen tegelijkertijd naar binnen, en 6 (soms meer) naar buiten. Dat betekent dat het risico bestaat dat voor inkomende of uitgaande gesprekken regelmatig de in-gesprek-toon zal klinken.

Uitgaande van 4 mensen die tegelijk naar binnen bellen (voor de enkele maal dat het er meer dan 4 zijn hoeven we er geen kostbare lijnen bij te nemen), en 6 à 7 die naar buiten bellen, is te adviseren het aantal lijnen uit te breiden naar minimaal 10, en liefst 12. Zeker als nog rekening gehouden wordt met enige groei van het telefoonverkeer in de toekomst is het meest zinvolle advies een uitbreiding naar 12 lijnen. In dat geval zal alleen bij uitzondering het bedrijf niet bereikbaar zijn.

N.B. Er is geen rekening gehouden met andere apparatuur, die ook een beslag op de beschikbare lijnen kunnen leggen. Te denken valt aan een lijn die gereserveerd is voor het fax-apparaat, en een lijn voor een permanente verbinding met het internet. Natuurlijk moet dit bij een onderzoek betrokken worden.

3. De exacte uitvoering van het memo is niet van belang. Wel of het memo er netjes en overzichtelijk uitziet, en dat alle relevante gegevens vermeld staan.

Oefeningen bij hoofdstuk 4

1. Geen commentaar nodig.
2. Geen commentaar nodig.
3. In de les eventueel observanten inzetten en verslag uit laten brengen in de voltallige groep.

Vragen bij hoofdstuk 5

1. -openingsfase
-informatiefase
-actiefase
-afsluitfase

2. -openingsfase
-informatiefase
-afsluitfase

3. De eerste paar woorden worden vaak slecht verstaan; de gesprekspartner kan zo aan je stem wennen.

4. Niet je naam noemen: als je uitsluitend telefoontjes doorverbindt.
Wel je naam noemen: als je telefoontjes ook zelfstandig afhandelt.

5. -luistertechniek
-vraagtechniek
-argumentatietechniek
-stemgebruik: juiste intonatie
-taaltechniek: juiste uitspraak en correct taalgebruik

6. -van informatie voorzien of adviseren
-iets toezenden
-terug (laten) bellen
-doorverbinden

7. Je weet bij het uitgaande gesprek waar het gesprek over zult gaan. Je kun dat goed voorbereiden (wat wil ik vragen, zeggen, bereiken).

Opdrachten bij hoofdstuk 5

1. Tijdens de lessen kunnen enkele cursisten hun ervaringen met dit gesprek vertellen. Check of het doel van het gesprek gehaald is. Natuurlijk kan ook een ander onderwerp besproken worden.
2. Zie opmerking bij opdracht 1.

Oefeningen bij hoofdstuk 5

1. Geen commentaar nodig.
2. Na het spelen van deze oefening tijdens de les is een groepsgebwijze nabespreking aan te bevelen.

Vragen bij hoofdstuk 6

1. -informatiegesprek
-verkoopgesprek
-slecht-nieuws-gesprek
-klachtengesprek
2. Bij koude verkoop gaat het initiatief van de verkoopmedewerker uit. Hij/zij benadert potentiële klanten om hen te interesseren voor een product of dienst.
3. Unique Selling Point, een sterk punt waarmee een product zich kan onderscheiden van de rest.
4. -het product of de dienst
-de klant
-de concurrent
5. Je kunt de tegenwerping gebruiken door er met een nieuw verkoopargument op te reageren. Bijvoorbeeld: de klant vindt het product duur (tegenwerping), en je reageert met: ja, maar daarvoor hebt u dan wel veel kwaliteit in huis. Je gebruikt hier de tegenwerping (kosten) dus door de klant attent te maken op een nieuw verkoopargument (kwaliteit).
6. -uitstellen
-verzachten
-in stukje en beetjes brengen
-blijven hangen in suggesties, zonder openlijk het slechte nieuws te noemen
-emotioneel worden
-het slechte nieuws op jezelf betrekken
-troosten (wel: begrip tonen)
-de ontvanger onvoldoende de gelegenheid geven te reageren
-een standpunt innemen
7. Elke klacht is een kans om het beter te doen.
8. -het bedrijf kan leren van de klacht
-de klant geeft door te klagen impliciet aan dat hij nog verder wil met het bedrijf
-het bedrijf kan zich revancheren, en zo een hechtere band opbouwen met de klant
9. Begrip tonen voor de gevoelens van de ander.
10. De klant confronteren met tegenstrijdige uitspraken.

Opdrachten bij hoofdstuk 6

1. A. Ja, maar daar krijgt u wel veel kwaliteit en service voor terug.
B. Natuurlijk, maar hebt u wel bedacht dat onze sokken zeker twee maal zo lang meegaan? Bovendien wil uw dochter niet met sokken van Zeeman naar school. Onze merksokken zijn erg populair bij de jeugd.
C. Qua prijs gaat u er inderdaad niet op vooruit. Maar voor hetzelfde geld leveren wij wel aan zienlijk meer service, en soepeler betalingsvoorwaarden.
D. Dat kan, smaken verschillen en dat is maar goed ook. Maar koopt u een kopieermachine om zijn uiterlijk, of om zijn prestaties? Deze machine is uitgeroepen tot de minst storingsgevoelige uit zijn prijsklasse!

2.

Speelgoed	:	Kinderen, want die hebben steeds meer geld te besteden Ouders, want die geven het meeste geld uit voor de kinderen Grootouders, want die verwennen hun kleinkinderen graag
Kookset	:	Jonge vrouwen, want als ze het ouderlijk huis verlaten hebben ze een eigen kookset nodig. Vrouwen van 35 - 45 jaar, want zij zijn vaak aan een nieuwe kookset toe Gescheiden mannen, want zij moeten voortaan hun eigen potje koken
Voetbalmagazine	:	Mannen 20 - 45 jaar, want zij vormen de grootste groep voetbalsupporters
Kampeertartikelen	:	Jonge gezinnen, want die kamperen het meest
Lange vakantie-reizen	:	55-plussers, zij hebben de tijd om lange reizen te maken

Doel van de opdracht is te leren duidelijk, bondig en in hoofdlijnen te formuleren. Bijvoorbeeld:

3. - Mijn grote hobby is dammen, wekelijks speel ik op een damclub. Dat is erg rustgevend.
- Mijn grote hobby is dammen, wekelijks speel ik op een damclub. Dat is erg rustgevend. Dammen doe je op een speelbord met 20 witte en 20 zwarte schijven.
- Mijn grote hobby is dammen, wekelijks speel ik op een damclub. Dat is erg rustgevend. Dammen doe je op een speelbord met 20 witte en 20 zwarte schijven. Het is een strategisch spel, dat je tot geestelijke inspanning dwingt. Dammen behoort tot de denksporten.

Oefeningen bij hoofdstuk 6

1. Tijdens de lessen eventueel meerdere groepjes tegelijk formeren, al dan niet met observanten. Nabespreking aanbevolen. Deze oefening zou als oefening voor de mondelinge toets kunnen gelden.

2. Zie bij oefening 1.

3. Zie bij oefening 1.

4. Zie bij oefening 1.

Vragen bij hoofdstuk 7

1. -telefooncentrale
-antwoordapparaat
-mobiele telefoon
-fax
-e-mail
-internet
-intranet

2. -doorverbinden
-in de wacht zetten
-doorkiesnummers
-blokkeren van nummers
-inbreken op een gesprek
-verkort kiezen
-aansluiting headset
-afleesmogelijkheden op display

3. Computer Telephony Integration. De integratie van telefonie met computers.

4. Automatic Call Distribution. Een computerstelsel meldt hoeveel wachtenden er nog zijn, en de computer verdeelt de inkomende gesprekken over de beschikbare telefonisten.

5. Computergestuurde systemen die de beller via keuzemenu's naar een bepaalde informatie leiden, dan wel die de beller gelegenheid geven informatie door te geven (bestellijnen, telefonisch bankieren).

6. Veel mensen vinden het vervelend een boodschap in te spreken.

7. Voordelen:
 - bereikbaarheid
 - omvang
 - tijdwinst

Nadelen:

 - bereikbaarheid (ten koste van privacy)
 - overlast
 - kosten

8. -verzenden van tekstberichten (SMS-en)
 - mobiel internetten
 - foto's of filmpjes maken

9. -vertrouwelijkheid: door iedereen te lezen
 - ongewenste reclame-faxen

10. Bij e-mail ontvangt de geadresseerde het computerbestand, waardoor hij teksten e.d. direct kan gaan bewerken.

11. Bij gebruik van de telefoon moet de geadresseerde aanwezig zijn, wil je hem bereiken. Bij e-mail hoeft dat niet. De e-mail blijft liggen tot de geadresseerde arriveert, en zijn e-mail opent.

12. -surfen op het world wide web (www) / informatie verzamelen
 - eigen website plaatsen, evt. voor commerciële doeleinden
 - e-mailen

Opdrachten bij hoofdstuk 7

1. Goedendag, u luistert naar de telefoonbeantwoorder van Wij zijn telefonisch bereikbaar op maandag tot en met vrijdag van acht uur tot half een, en van één uur tot vijf uur. U kunt uw boodschap inspreken na de pieptoon, dan bellen wij u zo spoedig mogelijk terug.

2. -bouwtekening

Fax. De bouwtekening heb je op papier, en dus niet in een computerbestand. E-mailen kan ook, maar dan eerst inscannen). Probleem: het formaat van de bouwtekening moet wel door de fax kunnen. Bouwtekeningen zijn vaak groot. Dus eerst verkleinen op de kopieermachine. Verslechtert dat de leesbaarheid te veel, dan toch maar een koerier bij de klant langs sturen.

-tekening zoontje

Brief. Deze tekening heeft emotionele waarde. Dat leent zich niet voor een faxbericht, o.i.d. Bovendien is de vader langdurig in het buitenland. De tekening enkele dagen later krijgen maakt dan niet uit.

-rapport in Word

E-mail. De relatie kan de correctie dan direct op de computer verwerken.

-koers aandeel

SMS-bericht. Aannemelijk is dat de zakenman zijn mobiele telefoon bij zich heeft, zij het uitgeschakeld tijdens het concert. Als hij in de pauze of na afloop zijn toestel weer inschakelt ziet hij dat er een bericht is binnengekomen.

3. Geen commentaar nodig.

Oefeningen bij hoofdstuk 7

1. Deze oefening is bedoeld om je kennis te laten maken met de apparatuur, waarvan in de cursus steeds sprake is. Bij wijze van alternatief kun je ook een bezoek brengen aan een leverancier van kantoorartikelen bij jou in de buurt.
2. Geen commentaar nodig. Eventueel geschikt als oefening voor de mondelinge toets.

Vragen bij hoofdstuk 8

1. -internationaal toegangsnummer (00)
-landnummer (zie telefoongids)
-netnummer (zonder het eerste cijfer)
-abonneenummer

2. -nummerweergave: nummer van degene die belt is op het display af te lezen
-voice mail: centraal beheerde telefoonbeantwoorder
-wisselgesprek: twee gesprekken voeren op één lijn
-doorschakelen: inkomende gesprekken worden doorgeschakeld naar het door jou opgegeven nummer
-collect call: een gesprek aanvragen op kosten van de persoon, die gebeld wordt
-berichtenservice: elektronische berichtenafhandeling, waarbij berichten op de afgesproken tijdstippen worden verzonden
-faxmail: inkomende faxen worden centraal bewaard, je kunt ze vanaf elke plaats naar je toe halen
-faxcare: uitgaande faxen (mailingen) worden naar meerdere adressen gestuurd via verzendlijsten
-verwijdsdienst: verwijst door naar je nieuwe nummer
-telefoongids op internet: alle telefoonnummers in Nederland snel en up-to-date beschikbaar

3. Voordelen:
-tijdwinst
-kostenbesparing
-gemakkelijk te organiseren

Nadelen:
-ongeschikt voor diepgravende besprekingen
-zonder strakke leiding wordt de vergadering rommelig

4. Vergadering op afstand, waarbij de deelnemers elkaar niet alleen kunnen horen, maar via beeldschermen elkaar ook zien.

5. -inbound call centers : inkomende telefoongesprekken
-outbound call centers : uitgaande telefoongesprekken
-geïntegreerde call centers : inkomende en uitgaande telefoongesprekken

6. -professionele telefonisten (agents)
-geavanceerde apparatuur: efficiënte werkmethoden
-minder lange wachttijden voor klanten
-kostenbesparend, zeker als telefoondiensten voor kortere tijd nodig zijn
-er komt veel informatie over gesprekken en klanten beschikbaar
-bedrijf is langer bereikbaar

Opdrachten bij hoofdstuk 8

1. 00-49-45-213546
2. Doel van deze oefening is je te laten zien welke informatie op de site en in de telefoongids wordt aangeboden. Verrassend weinig mensen weten, los van de telefoonnummers, de weg in de gids of op de site.

Oefeningen bij hoofdstuk 8

Geen commentaar nodig.

Opdrachten bij hoofdstuk 9

1. Je kunt de juiste manier van spellen checken bij het telefonisch alfabet in je boek.

Oefeningen bij hoofdstuk 9

1. Bedoeling van de oefening is je te laten zien dat het concentratie en vaardigheid vereist om meerdere lijnen tegelijk af te handelen. Tijdens de lessen kan de docent tijdens de oefening aanvullende opdrachten en tips aan de deelnemers geven (bijv. 'jij belt nu en wilt niet wachten', 'jij valt terug naar de centrale en wilt blijven wachten, enz.).