

### Uitgangspunten Professioneel Klantgericht Telefoneren

- wie goed doet < - > goed ontmoet (gedrag beïnvloedt gedrag & je reactie op gedrag van klanten kan je kiezen).
- let op stemgebruik. Een glimlach kan je horen.
- denk aan commerciële houding. Een klant heeft nooit ongelijk, hij/zij ziet het 'gewoon' anders.
- bij een klacht van een klant: begin met het maken van excuses en ga zo snel mogelijk over tot het actief oplossen van de klacht.

### Technieken

1. **Regisseur** over het gesprek blijven:
  - ✓ stel open vragen in combinatie met gesloten- en verdiepvragen.
  - ✓ vat gesprek samen.
2. **Stemgebruik:**
  - ✓ spreek de woorden nadrukkelijk uit.
  - ✓ zorg voor voldoende volume.
  - ✓ concentreer je op het telefoongesprek en praat en richt je tot de klant.
  - ✓ kom professioneel, zeker en duidelijk over.
  - ✓ enthousiasme.
3. **Taalgebruik:**
  - ✓ vermijd 'irritante' woorden zoals:
    - hallo, momentje, okay, als het goed is, klein ogenblikje.
  - wees zo **concreet** mogelijk:
    - ✓ standaard noemen of product op voorraad is.
    - ✓ stel directe, open vragen zoals "wat wilt u bestellen?"
  - wie **goed doet, goed ontmoet:**
    - ✓ standaard beginnen met: "goedemorgen/middag, Farnell In One (u spreekt) met ..."
    - ✓ het formeel en vriendelijk afsluiten met "dag mevrouw / dag meneer".
4. **Commerciële houding:**
  - ✓ stel klant centraal en niet je eigen persoon:
    - ✓ kortom meer u dan ik.
    - ✓ bedank klant voor de bestelling.
    - ✓ bedanken voor het wachten.

**Onze telefoontrainingen staan bekend om een praktische aanpak, de goede sfeer en onze enthousiaste presentatie.**

**Uw doel is ons uitgangspunt en onze jarenlange ervaring garandeert concreet resultaat.**

Onderneming: De Vries advies & training

telefoon [050] 314 34 70 of 06 212 37 342

Telefoondiensten website: [www.telefoonopleiding.nl](http://www.telefoonopleiding.nl)

E-mail: [info@telefoonopleiding.nl](mailto:info@telefoonopleiding.nl)

Zakelijke Diensten website: [www.devries-adviesentraining.com](http://www.devries-adviesentraining.com)

E-mail: [info@devries-adviesentraining.com](mailto:info@devries-adviesentraining.com)