

Technieken Telefoneren

Sommigen hangen uren aan de telefoon, anderen kunnen de hoorn niet snel genoeg neergooien. Privé doe je ermee wat je wil maar niet binnen een professionele context. Een prettig en professioneel telefoongesprek is niet alleen jouw persoonlijke visitekaartje maar ook dat van je van de afdeling en je bedrijf.

Maar hoe beantwoord je nu eigenlijk een oproep en hoe voer je een professioneel en klantvriendelijk gesprek? Hoe onderbreek je bijvoorbeeld een langdradige beller op een vriendelijke en tactische wijze? Of je nu gebeld wordt of zelf iemand opbelt, om professioneel te telefoneren is het belangrijk dat je een aantal technieken onder de knie hebt.

Een samenspel van telefoonetiquette en professionaliteit.

Een oproep beantwoorden.

1. Begroeting

- Respecteer de volgende volgorde. Goede morgen/middag/avond, bedrijfsnaam, met 'jouw naam.'

2. Personaliseer

- Naam gebruiken: gebruik de naam van de beller. Als regel minstens twee maal in een gesprek.
- Bij nummerherkenning onmiddellijke aanspreking: "Dag Babette, met Gert".
- Praat u-gericht: gebruik het stramien "wat ik/wij voor u doen"
- Mijd brochuretaal: "Voor klanten doen we ..." terwijl je een klant aan de lijn hebt.
- Gebruik Apps' om je telefoon te koppelen met de CRM database van je bedrijf, je LinkedIn- en facebookcontacten.

3. Informatie verzamelen

- Luister
- Noteer
- Verifieer

Cameleon creëerde deze inhoud met veel passie. Deel gerust met onze groeten!

- ⑥ Aandacht vragen. Waarom? Om ervoor te zorgen dat de beller echt luistert.
 - ⑥ Persoonlijke aanspreking op vragende toon: "Mevrouw Santens?"
 - ⑥ De directe vraag: "Mijnheer/mevrouw, mag ik u even iets vragen?"
 - ⑥ Benoem het proces en vraag door: "Mijnheer/mevrouw ik hoor je al een paar keer verwijzen naar... wat bedoelt u precies?" "Mijnheer/mevrouw ik hoor dat u ongerust bent, is het ... dat daarvoor zorgt?"
 - ⑥ Vanuit een algemeenheid: "Mijnheer/mevrouw, ik hoor dikwijls onze klanten vertellen... geldt dit ook voor jou?"
 - ⑥ Samenvattend als mededeling: "Het is inderdaad een hele klus om tijd vrij te maken". Laat klinken als "De trein naar Gent Sint-Pieter vertrekt om 17.00 uur op spoor 7".
- ⑥ Adviseren - oplossing aanbieden
 - ⑥ Vat de vraag samen.
 - ⑥ Zeg wat je kan en zal doen.
 - ⑥ Controleer of dat in orde is.
 - ⑥ Bespreek de volgende stappen (indien nodig).
 - ⑥ Praat in voordelen voor de beller.

Een oproep afsluiten

- ⑥ Herbevestigen: is sterker dan samenvatten. Zorg ervoor dat de verwachtingen/afspraken naar elkaar voor de beide partijen concreet en duidelijk zijn. Interpretatievrij. Vraag bevestiging van de ander.
- ⑥ Check verwachtingen en hou de verantwoordelijkheid bij jezelf. Heb ik het goed begrepen zo? In plaats van "U legt het niet goed uit".
- ⑥ Laat een positief imago na
 - ⑥ Glimlach
 - ⑥ Gebruik naam
 - ⑥ Afsluitzin
 - ⑥ Tot ziens
- ⑥ Afsluitzinnen
 - ⑥ Dankjewel dat u daarvoor aan ons dacht.
 - ⑥ Altijd blij u te kunnen helpen.
 - ⑥ Ik zorg er (persoonlijk) voor.

Member of the Cameleon Group

Cameleon creëerde deze inhoud met veel passie. Deel gerust met onze groeten!

- ◉ Ik breng dat voor u in orde.
- ◉ Ik heb het hier genoteerd en regel dat vandaag nog.
- ◉ Ik zorg er persoonlijk voor dat je dat (morgenvroeg) krijgt.

- ⑥ Wees de laatste en wees stil
Mis de mogelijkheid niet dat men nog snel iets wil zeggen en voorkom dat men jouw 'uitspattingen' hoort...
- ◉ Laat de andere als eerste de lijn verbreken.
- ◉ Wacht met spreken totdat de lijn verbroken is.
- ◉ Sluit zelf af.

- ⑥ Opvolging verankeren
- ◉ Gevoelige zaken: zet deze best nog even ter bevestiging op mail.
- ◉ Afspraak vastgelegd: stuur onmiddellijk uitnodiging door.
- ◉ Persoonlijke opvolging nodig: boek in

Een oproep doorverbinden

Je krijgt een prangende vraag of een heel verhaal te horen van iemand, doch helaas ben je niet de juiste persoon die daarmee kan helpen. Doorverbinden dus. Echter een mogelijke bron van frustratie voor de beller als je dit niet goed aanpakt en hij het gevoel krijgt telkens vanaf nul te moeten herbeginnen. Doorverbinden wordt doorinformereren.

Twee stappen voor jou

Iemand belt: luister oprecht naar het verhaal, de vraag van de klant, zonder onderbreken. De techniek start als je ontdekt dat iemand met een andere expertise nodig is.

- ⑥ Initieer het doorverbinden
- ◉ Vat samen wat je begrepen hebt dat de beller wenst.
- ◉ Geef aan dat jouw collega "naam" hem hiermee zal helpen.
- ◉ Vraag of je mag doorverbinden.
- ◉ Bedank en geef aan dat je jouw collega al zal informeren waarover het gaat.
- ◉ Kondig wachtmuziek aan en neem afscheid.

- ⑥ Informeer je collega

Member of the Cameleon Group

Cameleon creëerde deze inhoud met veel passie. Deel gerust met onze groeten!

- Bel je collega op en herhaal de basisvraag van de klant.
- Geef situatie gebonden info: wie aan de lijn, taal, gemoedstoestand.
- Vraag of het OK is om door te verbinden.
- Neem afscheid.

Twee stappen voor je collega

- **Begroet de beller in wacht en stel gerust**
 - Begroet de beller met de naam die je doorkreeg en geef aan wie je bent.
 - Geef aan dat jouw collega je op de hoogte bracht van de vraag/het verhaal.
 - Schets dit kort op een mededelende toon.
- **Start met verdieping**
 - Ga naar de kern (waarvoor op jouw expertise beroep gedaan wordt).
 - Kan met een extra peilende vraag zijn of onmiddellijk het antwoord.

Gebruik de wachtstand

Je krijgt een vraag waarvoor jezelf even kort iets moet navragen of opzoeken voordat je het antwoord kan geven. Het gebruik van de aangekondigde wachtstand loont.

- **Het wachten duurt niet lang: initieer de wachtstand**
 - Mijnheer/mevrouw terwijl ik het voor jou opzoek, geef ik je even wat muziek, zet ik je even in wacht...
 - Wacht op ok en zet in wacht.
 - Mijd de mute stand.
- **Langer dan verwacht: keer terug en vraag tijd**
 - Vraag aandacht door naamgebruik. Mijd 'hallo'.
 - Geef aan dat het wat langer duurt en vraag of hij nog aan de lijn wenst te blijven.
 - Indien klant ongeduldig: vraag of je kan terugbellen, mailen,... check je gegevens en spreek concreet af wanneer.
- **Lijn terugnemen als je zelf iets moest doen**
 - Personaliseer.
 - Bedank voor het wachten.

Member of the Cameleon Group

Cameleon creëerde deze inhoud met veel passie. Deel gerust met onze groeten!

- ◉ Geef het resultaat weer.
- ◉ Lijn terugnemen als je niet kon doorschakelen
 - ◉ Personaliseer en geef aan dat jij het bent.
 - ◉ Geef aan dat de andere persoon niet bereikbaar is.
 - ◉ Stel je opvolgactie voor en vraag akkoord.
 - ◉ Bedank en neem afscheid.

Compenseer non-verbaal gemis

Onnodig om te zeggen dat non-verbaal gedrag heel wat impact heeft op het overbrengen van een boodschap. Om dit gemis bij een telefonisch contact op te vangen, een aantal technieken die hierbij helpen.

- ◉ Gebruik beschrijvende taal
 - ◉ Schilder als het ware met woorden. Maak het voor de andere zichtbaar als je iets moet uitleggen.
 - ◉ Bij het samenvatten: ik zie wat je zegt, ik kan het me voorstellen...
- ◉ Glimlach
 - ◉ Glimlachen maakt jouw gesprek warmer. En voor jezelf en voor de ander. Het maakt je stem vriendelijker.
- ◉ Gebruik een headset: hierdoor kan je met je handen je verhaal kracht bijzetten, je woorden ondersteunen. Zo wordt je taal plastischer en levendiger.
- ◉ Gebruik de kracht van de stilte, intonatie en je spreekvolume.
- ◉ Gebruik luisterkreten: ze vervangen hoofdschudden en –knikken.
 - ◉ Korte 'ik ben er of ik luister' boodschappen
 - ◉ Hum, ja, ah ok, inderdaad, ...
- ◉ Wees alerter en meer aanwezig: bel al lopend, je stem klinkt vaster.
- ◉ Let op je debiet: spreek trager dan in een normaal face2face gesprek. Spreek in schrijfsnelheid.

Member of the Cameleon Group

Een antwoordapparaat

Wat als je botst op een antwoordapparaat: inhaken of iets inspreken?

- ⑥ Laat steeds een bericht na.
- ⑥ Wees kort en to the point.
 - ⦿ Wie ben je?
 - ⦿ Welk bedrijf?
 - ⦿ Wat is de reden?
 - ⦿ Welke actie komt er of verwacht je?
 - ⦿ Laat jouw gegevens na.
 - ⦿ Sluit af met een vriendelijke groet.

Cameleon creëerde deze inhoud met veel passie. Deel gerust met onze groeten!

Visie Telefoneren

Een visie over telefoneren? Hoe lang kan die in deze huidige wereld nog stand houden? Telefoneren is al lang niet meer wat het was en zal ook niet lang meer hetzelfde blijven. Nu nog wordt er teveel vanuit gegaan dat een telefoon vasthangt aan een plaats, een bureau, minder aan een persoon. Dat is en wordt meer en meer anders. Mobiel bellen, met video of niet, gebeurt steeds meer. Geconnecteerd met klantendata, bedrijfsinformatie zorgt voor een persoonlijke touch. Het is en blijft belangrijk om duidelijk te communiceren ongeacht het medium of de gebruikte technologie. 'Bellen' verbindt mensen en dat vraagt om een duidelijke communicatie.

Member of the Cameleon Group