

Doeltreffend en cliënt-gericht telefoneren

Rita Valcke

Eén van de activiteiten van het ITC, Bureau voor Managementadvies, is het organiseren van trainingen voor directeurs, kaders en bedienden. Bedoeling hiervan is sociale, administratieve en commerciële vaardigheden te ontwikkelen die bijdragen tot een groeiende doelmatigheid in het uitoefenen van hun functie. Eén van die trainingen is gericht op telefoonvaardigheid. Dit artikel bevat fragmenten uit de tekst voor de cursisten.

Belang van telefoonvaardigheid

De telefoon is het meest persoonlijke van de niet-directe communicatiemiddelen. U laat in elk telefonisch contact, hoe kort ook, een indruk van de firma na. Door de manier waarop u de oproeper te woord staat, kan u 'goodwill' kweken en zo bijdragen tot het succes van uw firma. Ook interne telefoontjes hebben hun belang en kunnen de werkelaties binnen uw bedrijf beïnvloeden.

soon verbinden.

Bovendien moet u snel de gewenste informatie kunnen terugvinden. Dat u over een efficiënt klassemment moet beschikken, spreekt dan ook voor zich. U moet ook de filosofie en de sfeer van het bedrijf kennen en aanvoelen en ze naar buiten toe verwoorden.

Door dit alles draagt u als telefonist(e) bij tot een goed *imago* van uw organisatie naar de buitenwereld toe. De telefoon is een geïntegreerd deel van de *public relations* van het bedrijf.

Rol van de telefonist(e) in telefonische contacten

Als telefoniste moet u de efficiënte communicatie tussen de buitenwereld en uw chef/organisatie regelen. U bent de spil van die communicatie. U geeft zelf informatie aan de buitenwereld of verbindt door naar de geschikte persoon. Als telefonist(e) moet u zeer goed weten wat collega's en andere afdelingen van het bedrijf doen. Pas dan kan u de oproeper vlot met de juiste per-

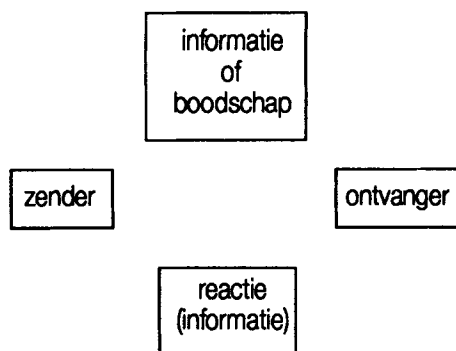
Communicatiemodel

Communicatie is:

- het overdragen van kennis, inzichten, ideeën;
- van zender naar ontvanger;
- door middel van signalen.

Wij kunnen hierbij een onderscheid maken tussen éénrichtings- en tweerichtingscommunicatie. Bij *éénrichtingscommunicatie* is er geen reactie van ontvanger naar zender, terwijl bij *tweeërichtingscommunicatie* de ontvanger wel op de zender reageert.

Schematisch kunnen wij communicatie als volgt voorstellen:



Mondelinge communicatie

Mondelinge communicatie is dan wel één van de oudste, maar in het moderne bedrijfsleven ook nog steeds de meest gebruikte communicatievorm. De stem is het belangrijkste kanaal waarlangs wij onze gedachten, ideeën, interesses enz. overbrengen. De stemintonatie, de beweging van de lippen, de gebaren en het optreden in het algemeen kunnen leiden tot twee tegenovergestelde reacties bij de gesprekspartner.

VOOR- EN NADELEN VAN MONDELINGE COMMUNICATIE

Voordelen

Bij mondelinge communicatie kan u:

- de reactie van de ander waarnemen;
- vaststellen of de informatie begrepen is;
- onmiddellijk toelichting en aanvullende informatie geven;
- wat u zegt accentueren door gebaren en intonatie;
- inspelen op de persoonlijke instelling en gevoelswereld van de ontvanger(s);
- zelf goed luisteren;
- foutieve uitspraken of versprekingen afzwakken;
- vertrouwelijkheid garanderen.

Nadelen

Naast de voordelen zijn er echter ook een aantal nadelen bij de mondelinge communicatie. Er is namelijk de mogelijkheid tot:

- onvolledig zijn, vergeten (laat geen spoor na);
- vervorming door slecht luisteren;
- verkleuring van het bericht door persoonlijke instelling;
- inwerking van vele "ruisfactoren" zoals geluidshinder, taalproblematiek, niveauverschil, enz.

VOOR- EN NADELEN VAN DE TELEFOON

Voordelen

- snel;
- tweerichtingscommunicatie;
- prioriteit;
- buigzaamheid;
- kan economisch zijn.

Nadelen

- laat geen sporen na;
- geen visueel contact;
- soms niet economisch.

Gesprekstechniek betekent precies de voordelen uitbuiten en de nadelen opheffen. Weinig mensen hebben dit van nature uit meegekregen. Het bewust vormen en ontwikkelen van die gesprekstechnieken is dan ook een noodzaak.

Doeltreffende mondelinge communicatie

Zowel zender als ontvanger kunnen eraan meewerken dat de mondelinge communicatie doeltreffend verloopt.

ZENDER

- Bereid uw boodschap voor. Weet *wat* u

wil zeggen. Zorg dat u daarover een duidelijk beeld heeft. Weet bovendien *waarom* u iets zegt. Ken uw motieven.

- Heb oog voor het moment waarop u iets zegt. *Wanneer* u iets zegt, is vaak belangrijk voor het goed overkomen. Hetzelfde geldt voor de plaats (privé of in groep, op het bedrijf of daarbuiten). Let dus op *waar* u iets zegt.
- Let op *hoe* u iets zegt. Gebruik uw taal bewust. Komen de woorden goed over? Hebben ze geen emotionele bijklank? Hou rekening met de ontvanger (zijn ideeën, emoties, opinies, denkwereld...).
- Controleer samen met de ontvanger.

ONTVANGER

- Luister welwillend, geduldig, aandachtig en geconcentreerd.
- Wees ontvankelijk voor feiten, opinies en emoties. Wees er echter ook op voorbereid dat u misschien dingen hoort die niet bij uw ideeën of normen passen.
- Denk na over de boodschap vooraleer te antwoorden of te argumenteren. Vraag indien nodig opheldering of herhaling.
- Controleer samen met de zender.

Luisteren

Luisteren is een belangrijk element in doelgerichte communicatie.

LUISTEREN ALS ACTIVITEIT

Luisteren is niet hetzelfde als beleefd zwijgen terwijl iemand praat. Integendeel, het is een inspannende activiteit die heel wat concentratie vergt.

Luisteren naar anderen is vooral een kwestie van *houding*: u is echt geïnteresseerd in

de ander, u wil hem begrijpen en nieuwe inzichten opdoen. De ander en zijn boodschap staan dus centraal. Echt luisteren lukt niet wanneer u b.v. uw eigen argumenten voorbereidt terwijl de ander spreekt.

HERFORMULEREN

We kunnen de ander duidelijk maken dat wij luisteren door van tijd tot tijd met eigen woorden te herformuleren wat hij/zij gezegd heeft. Uit dit herformuleren blijkt soms dat wij dingen vergeten die gezegd werden, maar ook dat wij soms dingen zelf toevoegen.

GEVOLGEN VAN LUISTEREN EN HERFORMULEREN

Wederzijds luisteren en herformuleren:

- voorkomt dikwijls misverstanden en onnodige discussies;
- verduidelijkt waarover u het wel en niet eens bent;
- zet aan tot dialoog, zelfs als u het niet met elkaar eens bent;
- houdt meer kansen in op uiteindelijke toenadering;
- bevordert het objectief benaderen zonder dat de gevoelsmatige betrokkenheid verloren gaat.

Hou er wel rekening mee dat luisteren en herformuleren soms leidt tot het 'vergeten' van het eigen standpunt. Dit betekent dat u zich voor een belangrijk gesprek heel goed moet voorbereiden en documenteren.

Praktische wenken bij telefoneren

ALGEMEEN

- Gebruik een vriendelijke conversatietoön.
- Articuleer duidelijk.

- Verzorg uw uitspraak.
- Gebruik een gewone, alledaagse taal.
- Spreek kort bij de hoorn.
- Spreek niet te luid of te zacht.
- Spreek niet te snel of te traag.
- Pas uw manier van spreken aan aan uw stem.

ALS U WORDT OPGEBELD

- Beantwoord elke binnenkomende telefoon zo snel mogelijk.
- Gebruik een prettige begin- en eindformule.
- Stel uzelf steeds voor.
- Vraag voldoende informatie aan de oproeper.
- Als u een bepaalde naam niet goed verstaat, vraag hem te herhalen, eventueel te spellen.
- Als de persoon naar wie de oproeper vraagt niet aanwezig is, help hem dan zelf zo goed mogelijk verder, neem zelf initiatief.

- Zorg dat u steeds pen, papier (telefoon-notitieblok) bij de hand hebt.
- Gebruik regelmatig de naam van de oproeper.
- Noteer duidelijk naam, datum en uur indien u met de oproeper een afspraak maakt.
- Laat het toestel niet te lang doof.
- Breek een telefoongesprek nooit brusk af.
- Gooi de hoorn nooit neer.

ALS U ZELF IEMAND OPBELT

- Bereid het telefoongesprek met zorg voor.
- Vermeld duidelijk wie u bent, in wiens naam u belt en wie u wenst te spreken.

Rita Valcke

ITC

Sneeuwbeslaan 20

2610 Wilrijk

Bijlagen				
Bijlage 1: Telefoonalfabet				
NEDERLANDS	FRANS	ENGELS	DUITS	INTERNATIONAAL
A = Anna	A = Anatole	A = Alfred Ä = Ärger	A = Anton	A = Alfa
B = Bernard	B = Berthe	B = Benjamin	B = Berta	B = Bravo
C = Cornelis	C = Célestin	C = Charles	C = Cäsar	C = Charlie
D = Dirk	D = Désiré	D = David	D = Dora	D = Delta
E = Eduard	E = Eugène	E = Edward	E = Emil	E = Echo
F = Ferdinand	F = François	F = Frederick	F = Friedrich	F = Foxtrot
G = Gerard	G = Gaston	G = George	G = Gustav	G = Golf
H = Hendrik	H = Henri	H = Harry	H = Heinrich	H = Hotel
I = Izaak	I = Irma	I = Isaac	I = Ida	I = India
J = Jan	J = Joseph	J = Jack	J = Julius	J = Juliette
K = Karel	K = Kléber	K = King	K = Kaufmann	K = Kilo
L = Lodewijk	L = Louis	L = London	L = Ludwig	L = Lima
M = Marie	M = Marcel	M = Mary	M = Martha	M = Mike
N = Nico	N = Nicolas	N = Nellie	N = Nordpol	N = November
O = Otto	O = Oscar	O = Oliver	O = Otto	O = Oscar
P = Pieter	P = Pierre	P = Peter	P = Paula	P = Papa

Q = Quotiënt	Q = Quintal	Q = Queen	Q = Quelle	Q = Quebec
R = Rudolf	R = Raoul	R = Robert	R = Richard	R = Romeo
S = Simon	S = Suzanne	S = Samuel	S = Samuel	S = Sierra
T = Teunis	T = Thérèse	T = Tommy	T = Theodor	T = Tango
U = Utrecht	U = Ursule	U = Uncle	U = Ulrich	U = Uniform
		Ü = Übermut		
V = Victor	V = Victor	V = Victor	V = Viktor	V = Victor
W = Willem	W = William	W = William	W = Wilhelm	W = Whisky
X = Xantippe	X = Xavier	X = Xray	X = Xanthippe	X = Xray
Y = Ypsilon	Y = Yvonne	Y = Yellow	Y = Ypsilon	Y = Yankee
Z = Zaandam	Z = Zoé	Z = Zebra	Z = Zacharias	Z = Zulu

Bijlage 2: Observatielijst Telefoonvaardigheid

CRITERIA	EVALUATIE	AANVULLINGEN
1. Voorstelling	<input type="radio"/> onvoldoende (zegt alleen 'hallo') <input type="radio"/> voldoende <input type="radio"/> correct	
2. Stem	<input type="radio"/> luid en niet verstaanbaar <input type="radio"/> luid en verstaanbaar <input type="radio"/> zacht en niet verstaanbaar <input type="radio"/> zacht en verstaanbaar	
3. Snelheid	<input type="radio"/> te traag <input type="radio"/> te snel <input type="radio"/> goed	
4. Articulatie	<input type="radio"/> onvoldoende <input type="radio"/> voldoende <input type="radio"/> zeer goed	
5. Taalgebruik	<input type="radio"/> dialect <input type="radio"/> A.N. met dialectische klanken <input type="radio"/> A.N.	
6. Duidelijkheid van communicatie	<input type="radio"/> onvoldoende duidelijk <input type="radio"/> voldoende duidelijk <input type="radio"/> zeer duidelijk	
7. Vraagt informatie aan de oproeper	<input type="radio"/> onvoldoende <input type="radio"/> voldoende	
8. Telefoonalfabet	<input type="radio"/> onvoldoende gekend <input type="radio"/> voldoende gekend	
9. Afsluiting	<input type="radio"/> legt gewoon de hoorn neer <input type="radio"/> maakt onvoldoende duidelijke afspraken <input type="radio"/> maakt duidelijke afspraken	

Bijlage 3: Oefeningen

1. U bent ..., cliënt van de firma VAN DE VELDE. U heeft een belangrijke levering niet ontvangen. Nochtans was u expliciet beloofd dat u deze goederen ten laatste vandaag zou hebben. U belt boos naar uw leverancier.
2. U bent ..., telefonist(e) bij de firma VAN DE VELDE. U wordt gebeld door een cliënt.