

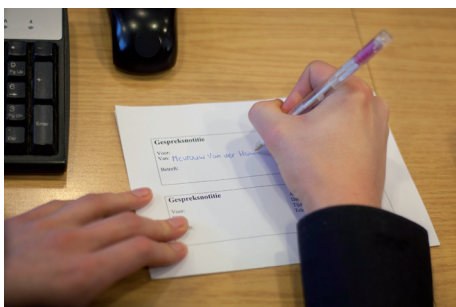
Stappenplan 202 Doorverbinden



1. Neem de telefoon op. Start met een correcte begroeting, bijvoorbeeld 'Goedemorgen' of 'Goedemiddag'.



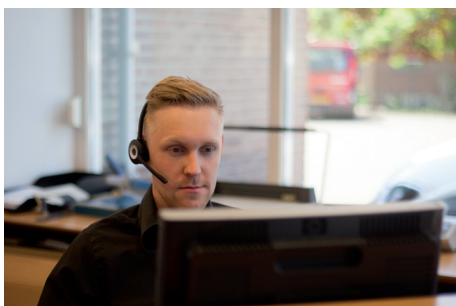
2. Noem daarna de naam van je bedrijf, gevolgd door je eigen naam.



3. Noteer de naam van de beller op een telefoonnotitieformulier.



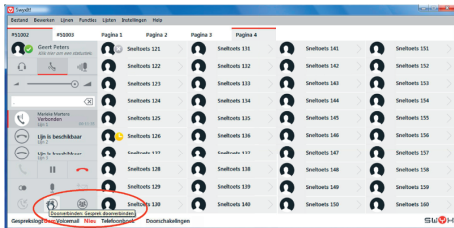
4. Vraag wat je voor de ander kunt betekenen.



5. Luister goed naar de beller. Hij zal zeggen met wie hij wil spreken.



6. Vraag de beller om even te wachten. Zeg dat je het gesprek gaat doorverbinden.



7. Zet de beller in de wachtstand.

8. Bel de persoon met wie de beller wil spreken. Er zijn dan verschillende situaties mogelijk:

- A. De persoon met wie je de beller wilt doorverbinden, neemt op:
 - Zeg dat je iemand aan de lijn hebt die hem of haar wil spreken.
 - Vraag of je de beller mag doorverbinden.
 - Verbind de beller door.
- B. De persoon met wie je de beller wilt doorverbinden, is afwezig:
 - Vertel de beller dat de persoon afwezig is.
 - Vraag de beller of je een boodschap kunt achterlaten.
 - Noteer de boodschap van de beller.
 - Beëindig het gesprek.
- C. De persoon met wie je de beller wilt doorverbinden, is in gesprek:
 - Vertel de beller dat de persoon in gesprek is.
 - Vraag of de beller even wil wachten of vraag of je een boodschap kunt achterlaten.
 - Probeer het na een tijdje weer of beëindig het gesprek.
- D. De persoon met wie je de beller wilt doorverbinden, is aanwezig, maar wil niet gestoord worden:
 - Vertel de beller dat de persoon die hij wil spreken niet gestoord kan worden. Geef aan wanneer de persoon weer bereikbaar is voor telefoon.
 - Vraag of je een boodschap kunt achterlaten.
 - Noteer de boodschap van de beller.
 - Beëindig het gesprek.