

## Stappenplan 208 Een telefoonabonnement afsluiten

---

1. Begroet de klant en vraag hem wat zijn wensen zijn.
2. Bepaal de wensen van de klant.  
Als de klant al een keuze heeft gemaakt (bijvoorbeeld op de website), ga je naar stap 3.  
Als de klant nog geen keuze heeft gemaakt, vraag je naar zijn gedrag. Wil de klant veel bellen of wil hij vooral bereikbaar zijn? Wil de klant vooral veel naar een beperkt aantal mobiele nummers bellen? Heeft de klant naast de mobiele telefoon een vaste telefoonaansluiting? Probeer samen met de klant te komen tot een inschatting van het benodigde aantal belminuten. Bied de meest gunstige bundel aan. Geef ook aan wat de voordelen van een eenjarig of tweejarig abonnement zijn.
3. Bepaal het sms-gedrag van de klant.  
Verstuurt de klant veel sms'jes, bied dan de optie voor een extra sms-bundel aan.
4. Bepaal het gebruik van mobiel internet.  
Vraag de klant of hij mobiel internet wil. Zo nee, ga door naar stap 5.  
Zo ja, vraag dan naar het gewenste gebruik. Als de klant alleen wil e-mailen, whatsappen en surfen, raad dan de standaardinternetbundel aan. Als de klant ook muziek wil luisteren en YouTube-filmpjes wil bekijken, adviseer je een bundel met deze mogelijkheden.
5. Bepaal het soort abonnement.  
Heeft de klant belang bij een sim-onlyabonnement of wil hij ook een telefoontoestel? Heeft de klant al een toestel uitgekozen op de website, voeg dit toestel dan toe aan de bundel. Als de klant al een toestel heeft, ga dan naar stap 7.
6. Bepaal het soort toestel.  
Bespreek wat de klant wil. Wil hij een eenvoudig toestel? Of wil de klant juist een smartphone? Heeft hij een voorkeur voor een merk of besturingssysteem, zoals iOS, Android of Windows Mobile? Bied op basis van zijn wensen één of meer veel verkochte telefoontoestellen aan. Leg zo duidelijk mogelijk de verschillen tussen de telefoontoestellen uit.
7. Maak een account aan.  
Gebruik hiervoor een Customer Relationship Management-programma.  
Neem in het CRM de naw-gegevens van de klant op in het scherm 'Algemeen'. Let op dat alle velden juist zijn ingevuld. Als een naam, plaatsnaam of straatnaam slecht te verstaan is, vraag je de klant deze te spellen. Herhaal alles wat je invult luid en duidelijk.  
Neem alle gegevens van de bundel en het eventueel gekozen toestel op in het scherm 'Producten'. Vink de juiste opties aan. Herhaal tegenover de klant wat je hebt aangevinkt.
8. Neem samen met de klant de gegevens door.  
Vertel de klant dat je een opname gaat starten en dat je alle gegevens doorneemt. Laat de klant bevestigen of hij hiermee akkoord gaat.  
Als de klant hiermee akkoord gaat, start je de opname. Neem hardop alle gegevens van de klant, de bundel en het gekozen toestel door. Vraag de klant of die akkoord gaat met deze informatie. Als je de gegevens hebt doorgenomen en de klant akkoord is, kun je de opname stoppen.
9. Verwelkom de klant als klant en vertel op welke termijn en hoe hij het contract ontvangt. Leg de klant uit wat hij verder moet doen, bijvoorbeeld het contract ondertekend terugsturen en een kopie van zijn identiteitsbewijs en een recent bankafschrift meesturen.

- 10.** Meld wanneer en hoe het telefoontoestel en de simkaart toegestuurd worden.
- 11.** Beantwoord de vragen van de klant.  
Maak in het scherm 'Opmerkingen' notities van eventueel gemaakte toezeggingen.
- 12.** Rond het gesprek af en bedank de klant nogmaals voor het afsluiten van een abonnement. Verwijs de klant naar de website voor alle overige informatie.
- 13.** Wens de klant een fijne dag.