

## Stappenplan 201 Telefoon aannemen

---

### Let op!

- Praat altijd met een lege mond.
- Neem de telefoon zo snel mogelijk op. De telefoon mag maximaal drie keer overgaan.



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. Herhaal de boodschap of geef een samenvatting. Noteer het antwoord op het telefoonnotitieformulier.



6. Bedenk wat jij moet doen:
- doorverbinden
  - een boodschap aannemen en doorgeven
  - de vraag zelf afhandelen.



7. Eindig met een correcte groet, bijvoorbeeld 'Bedankt voor het bellen, fijne dag'.



8. Controleer of je telefoonnotitie duidelijk is en vul deze aan waar nodig.
9. Houd je aan de afspraken: geef een boodschap door of bel terug op het juiste tijdstip.