Sp!ts (460000)
van: 09.01.2009 Pagina: 6 cm2:104.71

We kunnen niet meer telefoneren

DOOR SJUUL NELISSEN

AMSTERDAM – Ondanks dat we meer telefoneren dan ooit, zijn we niet goed in telefoonetiquette. Dat zegt Arnoud Koek, manager bij SPARQ, een bedrijf dat mensen opleidt om met klanten om te gaan.

Hij ziet dat steeds meer onervaren mensen als receptionist of telefonist worden ingezet. Werknemers met een vast contract krijgen vaak een nieuwe taak als receptionist om ontslag vanwege de economische crisis te voorkomen. Het nadeel is volgens Koek dat deze mensen niet getraind zijn om goed contact met de klant te hebben. „Vooral in tijden van crisis is een goed contact met de klant van belang. Slecht telefonisch contact is funest voor de klantbeleving", vertelt Koek.

Volgens etiquettedeskundige Beatrijs Ritsema zijn er een aantal punten waarop gelet moet worden voor een goed telefoongesprek. „Bij zakelijke gesprekken moet je vooral kort en duidelijk zijn. Bij persoonlijke gesprekken is het belangrijk om geen andere dingen, zoals tv kijken, tussendoor te doen", stelt Ritsema. Daarnaast is het volgens haar belangrijk om altijd je naam te zeggen, behalve als je bij een bedrijf de telefoon opneemt waar de beller zich daar totaal niet voor interesseert.

Een goede eerste indruk bij een klant is volgens Arnoud Koek heel belangrijk. „Neem de telefoon op met een glimlach. Ook al ziet de beller je niet, hij hoort het wel", beweert hij.

6 Binnenland

Nieuwe scan kindermisbruik