



10 Tips voor klantgericht telefoneren

1. Neem de telefoon op voordat hij driemaal overgaat en zorg voor een glimlach (dial with a smile).
2. Zorg voor een goede openingszin: Goedemorgen, -middag, -avond, <naam van je organisatie>, u spreekt met <je naam>. Houdt altijd deze volgorde aan. Het eerste woord valt vaak weg bij het opnemen van de telefoon. Dat is minder erg dat Goedemorgen wegvalt, dan de naam van je organisatie of je naam. Daarnaast kan de beller dankzij Goedemorgen horen of je een man / vrouw bent en hoe je stem klinkt.
3. Spreek rustig, articuleer goed en laat in je intonatie doorklinken dat de beller bij jou welkom is.
4. Laat merken dat je luistert door af en toe <ja> te zeggen of door af en toe <hmm> te zeggen.
5. Licht in beeldende taal toe wat je doet. Bedenkt dat de beller jou niet ziet.
6. Verbindt nooit zomaar door, maar kondig dit aan bij de beller: "Ik ga u doorverbinden met <naam contactpersoon>".
7. Laat de ander uitspreken en vat af en toe kort samen wat er gezegd is.
8. Wees klantgericht door bij afwezigheid van de gevraagde persoon te vragen of je de boodschap kan aannemen of dat je het telefoonnummer mag noteren, zodat de contactpersoon kan terugbellen.
9. Vat aan het einde van het gesprek de afspraken kort samen en vraag of je het zo goed verwoord hebt.
10. Verbreek nooit direct de verbinding, maar wacht hiermee op de ander.

Niet alleen telefoonetiquette komt aan bod in onze training klantgericht telefoneren, maar ook hoe je omgaat met lastig gedrag, klachten en hoe je slecht nieuws brengt. Wil je daarover meer weten bekijk dan eens onze [training klantgericht telefoneren](#)

Meer leren over telefoneren? Neem contact met ons op!

Zaleco trainingen en advies | www.zaleco.nl | 0180 328 500 | contact@zaleco.nl

Meer leren over telefoneren? Neem contact met ons op!

Zaleco trainingen en advies | www.zaleco.nl | 0180 328 500 | contact@zaleco.nl