

Klantgericht telefonisch communiceren

We maken het allemaal wel eens mee, verbazen ons er over maar laten het vaak voor wat het is. Soms reageren we zelf op een manier die ons eerder verwonderde maar hebben vaak dat niet eens door. Het kan maar zo, want zegt u nooit eens: 'Ik leg u even op uw rug' als u uw beide handen nodig hebt, 'Met het huis van....' als u bij kennissen op het geklingel reageert en duurt het 'Heeft u even een moment' nooit iets langer dan een moment? 125 jaar na de uitvinding van Alexander Graham Bell is telefoneren de gewoonste zaak van de wereld. Iedereen doet het. Toch valt er wel het een en ander te verbeteren, vindt Richard de Vries van De Vries advies & training.



Econoom Arnold Heertje trof Richard de Vries vol in het hart over zakelijk telefoneren. "Soms vraag ik mij wel eens af of in het bedrijfsleven in voldoende mate wordt beseft dat de telefoon het eerste contact is van een onderneming met de buitenwereld", aldus Heertje. De Vries vraagt met Heertje mee, maar denkt tevens het antwoord te weten: "klantgerichte communicatie kan vaak beter." Hoe, leert De Vries de telefonist tijdens de training Professioneel telefoneren. Personeelsleden van bedrijven en organisaties kunnen deelnemen aan een kernachtige training met speciale aandacht voor telefoonetiquette, actief luisteren, gesprekstechnieken en verbale- en non-verbale communicatie. Want uitspraken als "Ik hang u even op", "Meneer is aanwezig maar even onder water" en "U spreekt met de afdeling Boekhouding" is communicatie in plaats van communicatie en zorgen voor tegenreacties zoals "Ik blijf liever leven", "Volgt meneer een duikcursus?" en "Ik wist niet dat een afdeling kon praten". Flauw? Kinderachtig?

De Vries vindt van niet. Net als Heertje vindt hij de telefonist het visitekaartje van het bedrijf. Telefonisch onstaat vaak het eerste contact met het bedrijf en die moet positief zijn, aldus de adviseur/trainer. Maar ook organisatorisch kan er volgens De Vries hier en daar gesleuteld worden aan optimalisering van het telefoonverkeer. "Hoe vaak komt het niet voor dat afspraken worden gemaakt die niet worden nagekomen? Terugbellen bijvoorbeeld. Als je je partner belooft die middag te bellen, haal je toch ook niet in je hoofd dat de volgende dag pas te doen? Ik zeg niet dat het droevig gesteld is met de communicatie tussen bedrijf en klant maar het kan altijd beter. Na het volgen van de training zal men zich als bedrijf spoedig onderscheiden."