



CONTACTCARE ACADEMY: CHECKLIST

# 10 tips voor een goed telefoongesprek

Contact Care



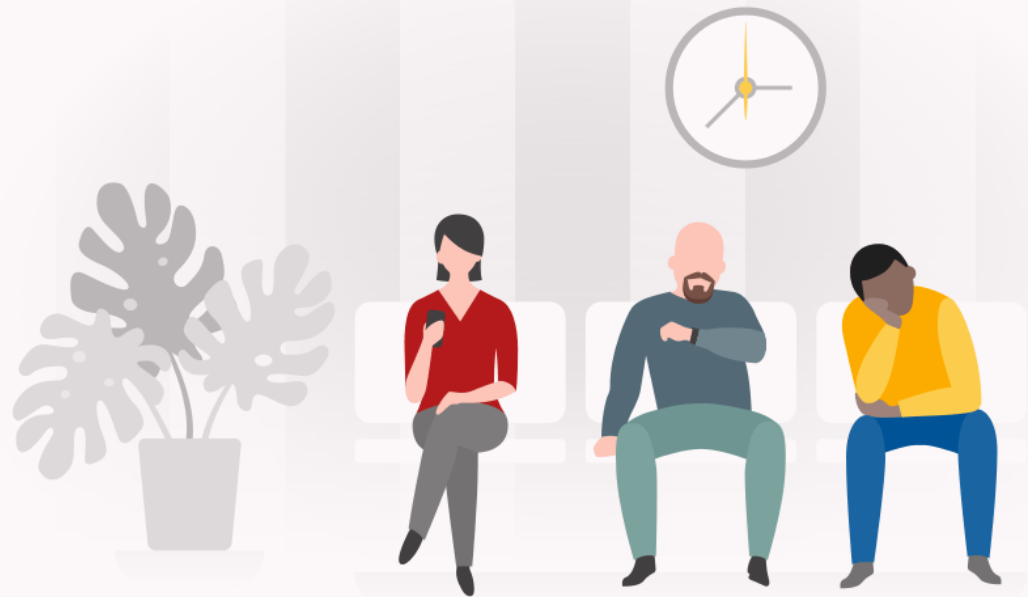
“Zet eens een glimlach op tijdens het gesprek, je zult het verschil direct horen.”

De klantenservicemedewerker is het visitekaartje van jouw organisatie. Het is een belangrijk en vaak onderschat onderdeel van de customer journey. De kwaliteit van een telefoongesprek met een klant heeft dan ook direct invloed op klanttevredenheid. Eén tegenvallende ervaring kan zich bovendien als een olievlek verspreiden. Het tegenovergestelde is gelukkig ook het geval; een positief contactmoment kan via mond-tot-mondreclame zowel offline als online ver gaan.

Als specialist in klantcontact geven wij je graag onze 10 tips.

Goede klantenservice gaat hand in hand met een persoonlijke touch. Hoe doe je dat en wat heb je nog meer nodig?

Tip #1 



## 1. Verkort de wachttijd voor de beller

“Oh, maar dat is snel!” is het eerste dat je hoort op het moment dat je te snel de telefoon opneemt en kan zorgen voor een schrikeffect. Wanneer het te lang duurt resulteert dat in een geïrriteerde beller. Om die reden zoek je de gulden middenweg door ervoor te zorgen dat er voldoende personeel is om de drukke momenten op te vangen. Soms kan het je overkomen dat er toch een langere wachtrij ontstaat. Geen probleem! Wees de beller een stapje voor en bied direct je excuses aan voor de lange wachttijd. Zo laat je zien dat je (eventuele) irritatie bij de beller volledig kan begrijpen en dat het een uitzondering betreft. (zie ook tip 7)

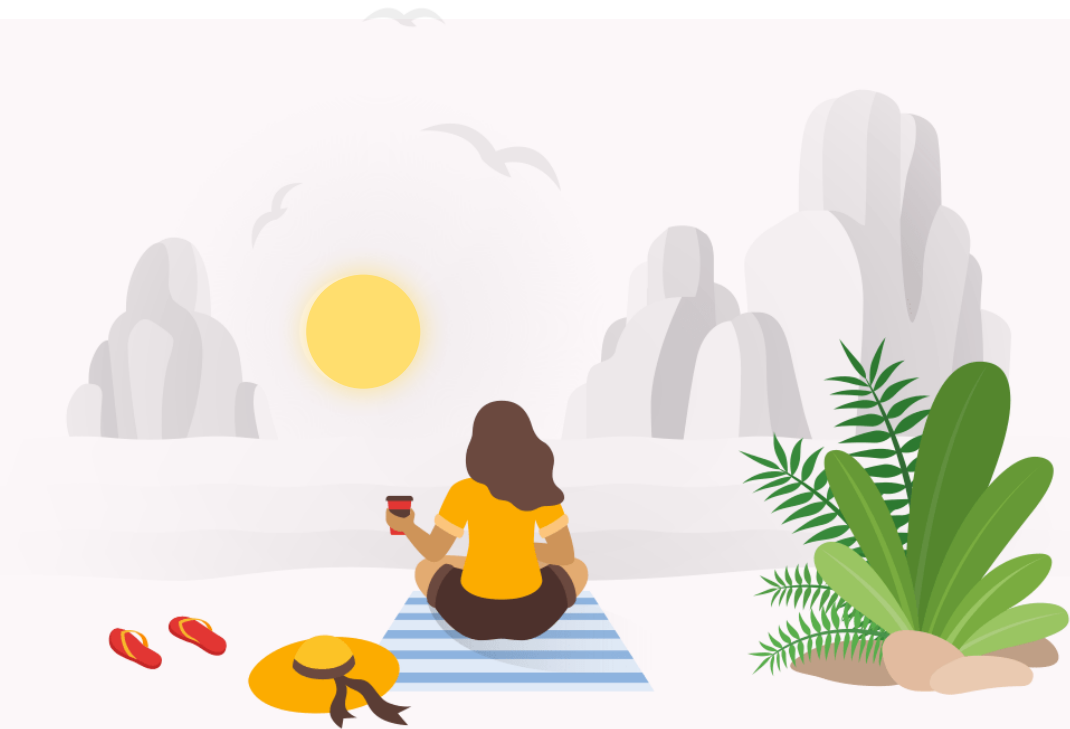




## 2. Een goed begin is het halve werk.

Dat geldt zeker voor telefoongesprekken. Voor een gesprek begint dat al bij het begroeten van de beller. Een vrolijk en opgewekt “goedemorgen” werkt beter dan een simpel “hallo”. Zorg ervoor dat de openingszin jouw naam bevat en/of de bedrijfsnaam. Vraag vervolgens waar je de klant mee van dienst kan zijn. Zo maak je het meteen persoonlijk en creëer je een goede sfeer.





### 3. Neem een positieve houding aan

Jouw houding is van grote invloed op de stemming van de beller. Laat je niet meenemen in de negativiteit van een niet zo goedgehumeurde klant. Positiviteit is aanstekelijk; maak daar op de juiste manier gebruik van. Het glas is half vol en niet half leeg. Bied altijd een luisterend oor, toon begrip voor datgeen waar de consument mee geholpen wil worden. Denk vervolgens in oplossingen. Soms is het fijn (en belangrijk!) om even stoom af te blazen, maar zorg er altijd voor dat achter die (stoom)wolken de zon weer gaat schijnen.





## 4. De toon maakt de muziek

Veel mensen zijn zich niet bewust van hun spreektoon of zinsmelodie. Ook is het goed om te weten dat niemand het effect van 'monotoon praten' als positief ervaart. Het komt wat nonchalant of minder geïnteresseerd over. Alsof het niet belangrijk is wat je vertelt. Monotoon praten is dus een absolute afrader. Vaak geeft het een bittere nasmaak aan een telefoongesprek. Gelukkig kun je dit gemakkelijk voorkomen! Probeer gedurende het gesprek aan het einde van elke zin je spreektoon iets te verhogen. Voorkom een stem die steeds lager wordt. Neem eens een telefoongesprek op of vraag je collega's om feedback. Zo krijg je een indruk van je spreektoon. Een specifieke 'tone of voice' is goed te trainen dus ga ermee aan de slag en je zult zien dat het veel effect heeft.



Positieve werksfeer  
=  
Enthousiaste medewerker  
=  
Vrolijke beller  
=  
Een goed telefoongesprek!



## 5. Een glimlach kun je horen

Hoe gek het ook klinkt, de beller kan jouw glimlach dan wel niet zien aan de telefoon, maar kan deze wel degelijk horen! Probeer het zelf maar eens, je toon wordt een stuk aangenamer en vrolijker als je een glimlach opzet. Op deze wijze geef je je enthousiasme door aan de beller. Bovendien zorgt het voor een positieve sfeer op de werkvloer.





## 6. Alle informatie binnen handbereik

Je wilt niet dat je verdrinkt in de hoeveelheid informatie, maar het is wel belangrijk dat je zo veel mogelijk kennis binnen handbereik hebt. Zorg er om die reden voor dat je altijd toegang hebt tot relevante gegevens of antwoorden op veelgestelde vragen. Zo hoeft de klant niet eindeloos te wachten op een antwoord. Bovendien geeft voldoende beschikbare kennis een gevoel van vertrouwen voor beide partijen: de klantenservice-medewerker en de beller. Kennis is macht!







## 7. Wees transparant over wachttijden

Soms ontkom je niet aan een lange wachttijd. Je kunt wel eens last hebben van een storing, misschien loopt er een bijzonder succesvolle actie of kamp je met onvoldoende bezetting. Het is de beleving van het wachten die de ergernis bij de beller kan bevorderen en niet de 'absolute' wachttijd. Het voordeel hiervan is dat je invloed kunt uitoefenen op de beleving van een klant. Zorg ervoor dat je uitlegt waarom je de beller bijvoorbeeld in de wacht gaat zetten; onderbreek regelmatig de wachttijd door aan te geven dat je nog bezig bent voor de beller en bedank de klant voor zijn/haar geduld. "Onze excuses voor het lange wachten, maar de actie is erg in de smaak gevallen!" In sommige gevallen, zoals bij een leuke actie, kan het zeker geen kwaad om dit te uiten naar de klant. Transparantie is altijd een goede factor voor een stabiele klantrelatie.



“Ik controleer nog even uw gegevens, uw naam is mevrouw Jansen: Johan, Anton, Nico...”



## 8. Check, check, dubbelcheck!

Bij alle telefoongesprekken is het essentieel om de gegevens van de beller te noteren. Je vraagt altijd naar de naam en het telefoonnummer waar hij of zij bereikbaar op is. Afhankelijk van de situatie, vraag je ook of diegene particulier belt of namens een organisatie. Indien de beller niet goed bereikbaar is, kan het ook handig zijn om een e-mailadres te noteren. Dan kun je altijd nog een bericht achterlaten. Om te controleren of de genoteerde gegevens kloppen is het belangrijk om deze te verifiëren en het liefst met het telefoonalfabet. Het kan gebeuren dat de beller niet bekend is met het telefoonalfabet. Wees dan creatief en

maak gebruik van herkenbare woorden: “De J van Juf, de A van Amsterdam, de N van Nederland...” Een telefoonnummer verifiëren doe je door het gehele nummer te herhalen. Bij het herhalen van enkel de laatste twee of drie cijfers, zijn bellers vaak geneigd snel “ja” te antwoorden zonder daadwerkelijk goed te luisteren. Neem om die reden de tijd om het gehele nummer te controleren. Bij een kleine fout is het al niet meer mogelijk om contact op te nemen. Om goede opvolging te kunnen geven aan een genoteerde boodschap is het van groot belang dat de gegevens kloppen. Dus onthoud bij elk gesprek: check, check, dubbelcheck!





## 9. Geef iedere klant 100% aandacht

De diepste behoefte van de mens is aandacht. Zorg dat je fysiek en mentaal met je volledige aandacht bij de klant bent. Laat je niet afleiden door je omgeving, zorg voor een goede werkhouding (rechtup zitten doet wonderen) en luister écht naar de klant. Je zult merken dat de klant dit waardeert, je gesprekken zullen soepeler verlopen en als kers op de taart krijg je het voor elkaar om de klant ook met een glimlach op te laten hangen!





## 10. Sluit netjes af

Het klikt misschien als een open deur, maar besef je dat de afronding invloed heeft op het hele gesprek. Het doel is dat de beller aan het einde van het gesprek ophangt met een goed gevoel. Rond een gesprek altijd netjes af. Vraag de beller of er nog vragen zijn waar je bij kunt helpen. Resumeer vervolgens de actie(s) die jij gaat ondernemen naar aanleiding van het gesprek. Het kan zijn dat je een bericht dient door te zetten naar een collega. Geef aan dat je collega zal terugkomen op de vraag van de beller. Om een extra dimensie te geven aan het telefoongesprek kun je de klant bedanken voor zijn/haar vriendelijkheid. Dat geeft de beller de bevestiging dat je goed geluisterd hebt en waardering toont. Bij een wat minder gezellig gesprek kun je de beller bedanken voor het geduld. Wens tot slot iedereen altijd een prettige dag!





Wat leuk dat je de tijd hebt genomen om onze 10 tips goed door te lezen. Je bent alweer een grote stap op weg naar een nóg betere dienstverlening voor jouw klanten! Ben je nu enthousiast geworden en wil je samen met jouw team de volgende stap maken richting een optimale klantbeleving? Of wil je meer informatie over de tools die je kunt inzetten om dit doel te bereiken?

De ContactCare Academy denkt graag met je mee over een op maat gemaakt programma, een workshop of een volledige training om van jouw team next level klantexperts te maken.

**Chris Murphy**

[chris.murphy@contactcare.nl](mailto:chris.murphy@contactcare.nl)



## Tijd voor een goed gesprek?

Heb je een vraag over onze diensten of wil je bij ons langskomen voor meer informatie en een kop koffie? Dan gaan we graag met je in gesprek.

Bel ons op: **033 7440044**  
of maak gebruik van ons contactformulier op **[contactcare.nl](https://www.contactcare.nl)**



Your Contact, our Care