|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Heilig Hartinstituut**  **Kessel-Lo**  /  Schooljaar 2019-2020 |  | Naam:  Klas: K307  Vak: Retail  Leerkracht: A. Mangelschots | Datum: |

*C1 - LP 5 Binnen de context van een onthaalbalie, in het Nederlands, en op een klantvriendelijke manier een telefoongesprek voeren aan de hand van een aantal standaarduitdrukkingen.*

**Wat ga je leren?**

Je leert:

* De telefoon op een klantvriendelijke manier aannemen
* De regels om klantvriendelijk en correct te telefoneren
* De telefoon de standaard onthaalformules
* De afsluitformules

**Werkbundel: Hoe help je klanten aan de telefoon?**

****Inleiding**

Als winkelbediende krijg je niet alleen klanten, maar ook leveranciers aan de telefoon.

Een telefoongesprek heeft altijd een doel. Wanneer je de telefoon aanneemt, begroet je eerst de beller,

zodat die aan je stem kan wennen. Na de begroeting vermeld je de naam van je bedrijf, zodat de beller weet of hij of zij juist verbonden is. Ten slotte zeg je je eigen naam.

Als de beller zich niet (of niet duidelijk genoeg) bekendmaakt, mag je in het begin van het gesprek zijn of haar naam vragen,

bijvoorbeeld met het zinnetje ‘Met wie spreek ik?’. Het kan

altijd nuttig zijn om naamgegevens meteen te noteren.

**Opdracht 1: Bekijk het filmpje en beluister het telefoongesprek.**

<https://www.youtube.com/watch?v=JEgcZKOkfP0>

Wat loopt er fout in het gesprek? Noteer minstens drie zaken die je opvallen.

**-**

**-**

**-**

**Opdracht 2: Hoe zou jij een telefoongesprek voorbereiden?**

-

-

**Opdracht 3:** Een telefoongesprek kunnen we opdelen in drie grote fasen.

* Het onthaal of de begroeting
* De kern van het telefoongesprek
* De afsluiting van het telefoongesprek

**Zet in het telefoongesprek hieronder het onthaal in het groen, de kern in het rood en de afsluiting in het blauw.**

*Femke:* Goedemiddag, ME & Company, u spreekt met Femke Baetens.

Klant: Goedemiddag mevrouw Baetens, u spreekt met Jo Saenen van de KBC Bank in Roeselare.

*Femke:* Goedemorgen, meneer Saenen.

Waarmee kan ik u helpen?

Klant: Ons filiaal in Roeselare viert haar 20-jarig bestaan en ik ben op zoek

naar relatiegeschenken voor mijn klanten.

*Femke:* Daar kan ik u zeker en vast mee helpen. Eerst ga ik een aantal gegevens noteren.

Uw naam was de heer Jo Saenen van de KBC-bank in Roeselare.

Heeft u bij ons in de winkel al eerder aankopen gedaan?

Klant: Ik heb bij jullie online al gadgets besteld en gekocht.

*Femke:* Inderdaad, ik vind uw gegevens netjes terug in onze databank.

Jo Saenen, KBC-bank Roeselare, Noordstraat 34, 8800 Roeselare.

Heeft u al relatiegeschenken in gedachten?

Klant: Ik heb vanmorgen op de website van jullie bedrijf een aantal toffe cadeaus gezien.

In de categorie Zakelijk en Kantoor sprong het Calcu-notitieboekje meteen in het

oog.

*Femke:* Dat is inderdaad een mooi geschenkje. Het pvc-etui bevat een rekenmachine, een notitieblokje en een penhouder met balpen. In de rekenmachine zit een batterij.

Zou u de gadgets willen laten bedrukken?

Klant: Ja, ik had er graag het logo van KBC, de website en ons telefoonnummer op laten zetten.

*Femke:* Hoeveel gadgets had u in gedachten?

Klant: Ik dacht aan een 500-tal.

*Femke:* Hoe meer exemplaren, hoe goedkoper de prijs. Als ik 500 bedrukte pvc-etuis kan leveren, kan ik ze u verkopen aan 1,79 euro per stuk.

Klant: Mooi. In dezelfde categorie zag ik op de website ook nog een cardetui, een

miniboekje waarin klanten kaartjes kunnen bewaren.

*Femke:* Dat is een imitatielederen creditcardetui met 6 insteekvakjes voor 12 kaartjes en een adresboekje. Die etuis kunnen ook bedrukt worden. Vanaf 500 stuks kost het 0,64 euro per stuk.

Klant: Is het mogelijk om 250 stuks van de pvc-etuis en 250 creditcardetuis te laten bedrukken?

*Femke:* Geen enkel probleem.

Klant: Begrijp ik het dan goed dat ik 250 bedrukte pvc-etuis kan aankopen tegen 1,79 euro en 250 bedrukte cardetuis tegen 0,64 euro?

*Femke:* De richtprijzen zijn berekend op 500 stuks per gadget.

Klant: Is het mogelijk om me die artikelen toe te sturen, zodat ik ze eens kan bekijken?

*Femke:* Ik kan u de gadgets natuurlijk toesturen, maar u zou ook onze winkel kunnen bezoeken. Daar staan al onze artikelen uitgestald. U kunt bij ons terecht op maandag van 13 tot 19 uur en van dinsdag tot vrijdag van 9 tot 12 uur en van 13.30 tot 18 uur. In het weekend is de zaak gesloten.

Klant: Fijn, ik kom volgende week maandag wel eens langs.

*Femke:* Prima. Ik zie u dan. Kan ik u nog ergens anders mee van dienst zijn?

Klant: Nee hoor. Dat was het. Alvast bedankt voor de inlichtingen.

*Femke:* Graag gedaan, meneer Saenen en tot maandag.

Klant: Tot ziens.

**Opdracht 3: Vul onderstaande tabel aan. Kies uit:** *Controleer de klantgegevens – Vraag waarmee je de klant kan helpen – Vat alle afspraken samen – Verstrek duidelijke en correcte informatie – Vraag of je nog iets kan betekenen voor de klant – Begroet de klant met de naam van de firma en je eigen naam*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Onthaal - en begroetingsfase | Kernfase | Slot - of afsluitingsfase |
|  |  |  |
|  |  |  |

**Opdracht 4: Bekijk onderstaande video. Noteer twee tips over hoe je best de telefoon kunt opnemen.**

<https://www.youtube.com/watch?v=6XT68F5QTKQ>

**Opdracht 5: Hieronder zie je een aantal manieren waarop je in een winkel de telefoon kunt opnemen. Wat is de juiste manier?**

**Manier 1:** Dhr. Pieter Behiels wordt om 11.30 uur via de telefooncentrale doorverbonden met de winkel van ME & Company.

Anita: Goedemiddag, ME & Company, u spreekt met Anita Van den Driessche.

Klant: Goedemiddag mevrouw, u spreekt met Pieter Behiels.

Anita: Waarmee kan ik u helpen, meneer?

Klant: Ik bel om te vragen of de kalenders die ik vorige week besteld heb, al gedrukt zijn.

**Manier 2:** Dhr. Van Genechten belt ME & Company op om 16.00 uur.

Anita: Hallo, met ME & Company Gent.

Klant: Zijn mijn artikelen al geleverd?

Anita: Welke artikelen, meneer?

Klant: De lanyards fluo geel voor de firma Van Genechten.

**Manier 3:** Dhr. Pieter Behiels belt ME & Company om 18.30 uur.

Anita: Goedemiddag, U spreekt met Anita Van den Driessche van ME & Company in Gent.

Klant: U spreekt met Pieter Behiels.

Anita: Zeg het maar, Pieter.

Klant: Zijn de kalenders die ik vorige week besteld heb al klaar om geleverd te worden?

Anita: Ik weet van niets, Pieter.

**Opdracht 6: Een klant belt naar je bedrijf om een van de twee volgende redenen.**

**Formuleer voor elke situatie drie vragen die jij aan de klant kan stellen voor je hem echt kan verder helpen.**

Situatie 1:De klant heeft een klacht over een zaklamp die hij bij jullie gekocht heeft.

Vraag 1

Vraag 2

Vraag 3

Situatie 2: De klant wilt een bestelling plaatsen.

Vraag 1

Vraag 2

Vraag 3

**Opdracht 7: Hoe ging het?**

 Geef aan of je een doelstelling onvoldoende (rood ), voldoende ( oranje) of goed ( groen ) beheerst.

* De telefoon op een klantvriendelijke manier aannemen
* De regels om klantvriendelijk en correct te telefoneren
* De telefoon de standaard onthaalformules
* De afsluitformules

**Vraag An**