

>> >> >> >> >> >>

>> >> >> >> >> >>

Contacten onderhouden

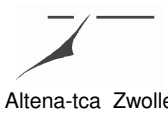
<< << << << << <<

<< << << << << <<

PRAKTIJKBOEK

J.H. Altena

4G - MegaByte-MegaByte
- MegaByte-MegaByte



Contacten onderhouden

Praktijkboek

Kerntaak voor de secretariële opleidingen, niveau 3 en 4

J.H. Altena

2013



Altena-tca Zwolle

© 2013 **J.H. Altena**

Vormgeving: Altena-tca

Bestellingen ePub en PDF: altena-tca@hetnet.nl

Eerder in boekvorm verschenen bij ThiemeMeulenhoff

Inhoud

Over dit boek	2
De klant	4
1 Communicatie bij Silmex	8
2 Telefoontechniek	14
3 Het ontvangen van bezoekers	36
Bijlage I Telefoon-/bezoeknotieblad	43
Bijlage II Checklist telefoongesprekken	44

Over dit boek

Dit boek gaat vooral over de praktijk van het telefoneren en over het ontvangen van gasten. En daarmee komen we dan meteen bij een enorm probleem: dat leer je namelijk niet uit een boekje. Hooguit kun je wat oefenen, je een paar handigheidjes eigen maken en je bewust proberen in te leven in de vragen en problemen van anderen (wat trouwens ook in tal van andere situaties erg nuttig kan zijn).

Oefenen kunnen we dus wel, maar echt toetsen of je het contacten leggen beheerst kan alleen in de echte praktijk, op school aan de balie en bij projecten of tijdens je stage (die hier de officiële benaming ‘beroepspraktijkvorming’ dan ook echt verdient). Daarom zul je in dit boek veel oefenopgaven tegenkomen en betrekkelijk weinig opgaven die mee kunnen tellen bij je uiteindelijke beoordeling. Beide soorten opgaven zijn als volgt te herkennen:

Oefenopgaven

Opgaven die mee kunnen tellen voor je beoordeling

Bij het beantwoorden van een telefoontje en het ontvangen van bezoekers kun je soms voor verrassingen komen te staan. Juist het kunnen inspelen op onverwachte situaties is essentieel bij telefoon- en balietechniek. Daarom zal in veel gevallen slechts de instructie aan een van de twee ‘spelers’ gegeven worden. De andere partij wordt gespeeld door de docent of door iemand die zonder dat de anderen dat horen door de docent geïnstrueerd wordt. In die zin is dit boek dus niet compleet (en staat de aanvulling alleen in de docentenhandleiding).

Wees je bij de komende oefeningen, maar vooral ook in de praktijk altijd bewust van het volgende:

Het allerbelangrijkste bij telefoon- en balietechniek is de klant of de relatie.

Die moet tevreden zijn, die moet je vasthouden!

Ik hoop dat dit boek je helpt een competente secretaresse te worden die door klanten en relaties al bij de eerste indruk als zodanig herkend wordt.

J.H. Altena

De klant

De secretaresse legt en onderhoudt interne en externe contacten.

Dat is een onderdeel van de kerntaken voor je toekomstige beroep en dus bijzonder belangrijk.

Externe contacten met wie?

Met de klant!

En hoe ziet die klant er dan wel uit?

Wie of wat is die klant dan wel dat hij onze aandacht zo verdient?

Bij Silmex, het bedrijf waar je nu gaat werken (zie volgende hoofdstuk), hangt bij de receptie de volgende poster. Laat de tekst maar eens goed op je inwerken!

WAT IS EEN KLANT?

Een klant

- is de belangrijkste persoon in ons bedrijf, onverschillig of hij persoonlijk aanwezig is, schrijft, mailt of telefoneert;
- is niet van ons afhankelijk, maar wij van hem;
- vormt geen onderbreking van ons werk, maar de zin en het doel ervan;
- is geen buitenstaander, maar een levend deel van onze zaak.

Wij bewijzen hem geen dienst wanneer wij aan zijn verlangens voldoen. Hij bewijst ons een dienst wanneer hij ons de gelegenheid geeft dit te doen;

- is geen dorre statistiek, maar een mens van vlees en bloed die zijn vooroordelen en zijn vergissingen kan hebben;
- is niet iemand met wie men een twistgesprek houdt of zijn intellect meet. Er is geen mens die ooit een debat met een klant gewonnen heeft;
- is iemand die ons zijn wensen voorlegt. Het is onze taak deze wensen zowel voor hem als voor ons winstgevend uit te voeren.

Wat is de kern van klantgericht denken?

Dat is dat je altijd probeert je in te leven in de ander!

Wat zou je zelf willen als je op dat moment in de schoenen van die ander stond?

Hoe zou jij reageren als jou zoiets was overkomen?

Zou jij hetzelfde reageren als je opgegroeid was in die andere cultuur?

Met andere woorden:

DENK MET HET HOOFD VAN DE ANDER.

Het voorkomt misverstanden (communicatiestoringen) en het toont bovendien je (echte) belangstelling voor de ander. Iets wat zeker ook positief werkt buiten je werkkring.

Opgave 0

Je leest het goed: opgave 0.

Deze opgave is bedoeld als een soort voortoets waarbij je je vanuit jezelf en je eigen situatie realiseert wat klantenbenadering inhoudt. Eerst ben je zelf de klant, daarna kruip je in de huid van degenen die met die klant te maken hebben.

Op veel scholen is een omslag gaande wat betreft de benadering van klanten, ofwel leerlingen (studenten). Als het goed is, is er ook bij jullie steeds meer sprake van een klantgerichte benadering. Met de klant worden bijvoorbeeld contracten afgesloten, zoals een leerovereenkomst en een praktijkovereenkomst. Formeel is die klantgerichte benadering dus wel herkenbaar. Maar *vóél* je je ook een klant? Een klant naar wie geluisterd wordt, met wie rekening gehouden wordt?

Vorm groepjes van 3 tot 4 leerlingen en ga samen na in hoeverre de school klantvriendelijk is.

Geef aan waar en hoe verbeteringen mogelijk zijn zonder dat dit tot chaos, misbruik of toenemend verzuim leidt.

Bij het laatste deel van de opdracht is het nodig, ook in de huid van docenten en directie te kruipen, dus te denken met het hoofd van je docent of je directeur.

En ... misschien leidt deze opdracht tot een discussie die leidt tot verbeteringen.

1 Communicatie bij Silmex

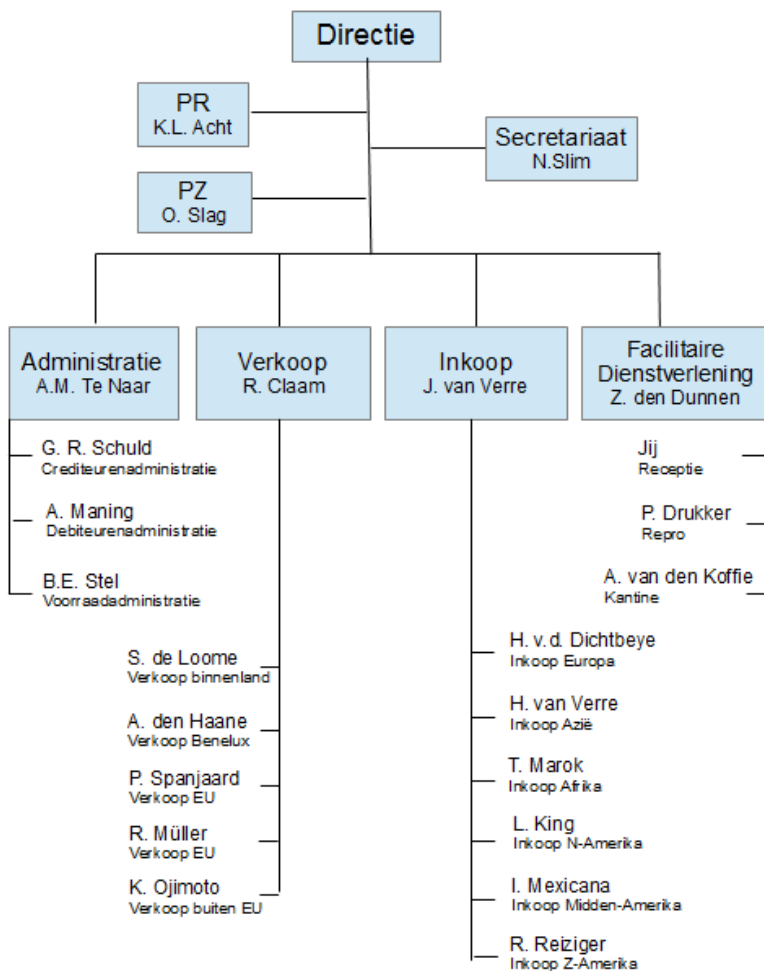
Je bent net in dienst getreden bij Silmex in Utrecht. De firma Silmex koopt allerlei fijn zilverwerk in en verkoopt dat aan juweliers en 'giftshops'. Ook de relatiegeschenkenmarkt wordt voorzien van de nodige - op wens gemaakte of aangepaste - zilveren artikelen. De naam Silmex is destijds gekozen omdat oorspronkelijk alle zilverwerk uit Mexico geïmporteerd werd. Dat is ondertussen wel anders. Silmex weet over de hele wereld de weg als het gaat om het op de kop tikken van uniek zilverwerk. Van heel fijne ringetjes tot enorme bokalen, het zit in het assortiment of de inkopers van Silmex weten het te vinden.

Het gaat goed met Silmex. Momenteel zijn er 25 mensen in vaste dienst, maar men is hard toe aan uitbreiding. Dat het zo goed gaat ligt natuurlijk ook aan de communicatie naar de klanten. En die communicatie mag natuurlijk niet lijden onder de groei, wat maar al te duidelijk gemaakt wordt naar nieuwe medewerkers (zie ook de poster hiervoor).



Bij de interne en externe communicatie zul je zonder twijfel het organisatieschema van Silmex nodig hebben, al was het alleen maar om te weten wie een moeilijk telefoontje kan afhandelen.

Dat organogram - want zo heet dat officieel - zie je op de volgende bladzijde.



Wat is jouw functie binnen Silmex?

Zoals je in het organisatieschema kunt zien, ben je aangenomen als receptioniste. Maar de bedoeling is dat je doorgroeit naar de functie van directiesecretaresse, waarbij je Nelleke Slim zult opvolgen. (Nelleke krijgt over een paar maanden een andere baan.) Zo nu en dan neem je dus taken van Nelleke over, waarbij je wel blijft werken vanachter de balie. Binnenkort werk jij op jouw beurt weer een stagiaire in op de receptie en misschien blijft die wel hangen...

Bestudeer nu eerst hoofdstuk 1 van je informatieboek.

□□ Opgave 1 Een lezing

Je directeur, Mevrouw Zuur, moet binnenkort een belangrijke lezing houden. Nelleke Slim heeft jou gevraagd voor alle rompslomp daaromheen te zorgen. Je kunt nu dus al even oefenen voor je toekomstige functie, die van (directie)secretaresse. Om zo goed mogelijk in te kunnen spelen op komende vragen en opdrachten van mevrouw Zuur (bijvoorbeeld wat betreft aanvullende informatie, een conferentiemap of wat er ook maar nodig kan zijn) zit jij nu even diep na te denken over de voor- en nadelen van zo'n lezing wat betreft het overbrengen van een boodschap, ofwel de communicatie.

Ga na in hoeverre de voordelen van schriftelijke en mondelinge communicatie bij zo'n lezing gecombineerd worden.

Heeft de lezingvorm ook nadelen, vergeleken met bijvoorbeeld de publicatie in een vaktijdschrift?

Kun je hier trouwens spreken van 100% mondelinge communicatie?

In je informatieboek wordt uitgelegd wanneer je - zakelijk gezien - het best gebruik kunt maken van mondelinge communicatie en wanneer schriftelijke communicatie beter is. Maar je moet dat ook weer niet al te zwart-wit zien; er zal altijd een grijs tussengebied blijven bestaan waarin de communicatievorm sterk afhankelijk is van de persoon of personen. Dat is zo bij Silmex, maar ook in de schoolbanken, waar we nu even naar terugkeren.

Opgave 2 Auditief of visueel; mondeling of schriftelijk

Waarvan steek je het meest op, van het (goed) luisteren naar een verhaal of van het (grondig) lezen van hetzelfde verhaal? Deze vraag zul je voor jezelf misschien makkelijk kunnen beantwoorden, maar geeft je vriend, je vriendin of je klasgenoot hetzelfde antwoord?

Laten we een concreet geval nemen, namelijk je studie. Neem daarbij een echt 'leervak' als voorbeeld. Het gaat hier dus om 'steunlessen' of 'hoorcolleges', niet om praktijklessen.

Waarvan steek je persoonlijk het meest op: van een les waarbij de docent de leerstof uitlegt of van het bestuderen van dezelfde leerstof uit een boek?

Schrijf op of je auditief (luisteren) of visueel (lezen) ingesteld bent.

Turf de antwoorden van de hele klas en noteer het resultaat.

Vraag vervolgens thuis of in je omgeving aan twee wat oudere personen waarvan die tijdens hun middelbare schooltijd het meest opgestoken hebben: van leren uit een boek of van luisteren in de les.

Turf opnieuw alle antwoorden in de klas.

Conclusie?

Zou dezelfde conclusie gelden bij het aanhoren van een lezing, respectievelijk het lezen van een overeenkomstig verhaal? (Vergelijk opgave 1.)

2 Telefoontechniek

We gaan nu stap voor stap bezig met het opbouwen van een goed, zakelijk telefoongesprek. Voorlopig gaat het puur om het melden en afmelden; de inhoud van het gesprek houden we dus kort en eenvoudig. Maar dat betekent niet dat het ook makkelijk is. Je zult je voor de volle honderd procent moeten concentreren op wat je doet. Het gaat immers om de eerste indruk die een klant van je krijgt en die eerste indruk geef je al bij het melden!

Pas als die eerste indruk prima in orde is, gaan we ons bezighouden met de inhoud en de opbouw van telefoongesprekken. Tot slot volgt de apparatuur die je nodig hebt voor een optimale communicatie.

Lees de inleiding van hoofdstuk 2 van je informatieboek door en bestudeer grondig paragraaf 2.1 tot de tip over het in stukjes knippen van de theorie.

Bij de volgende opgaven zijn er steeds maar twee personen die echt telefonisch actief zijn. Maar van fouten (en heel goede dingen) kan iedereen leren, dus is de rest van de klas of groep ook actief bezig. De opdracht voor deze niet-bellende groep is: Noteer alle fouten die je hoort en geef aan wat je het zwakste en het sterkste punt vindt van degene die namens Silmex het gesprek voert.

Na iedere opdracht is er een nabespreking.

Tip

Ga als beller met de rug naar de anderen zitten. Zorg dat je pen en papier bij de hand hebt.