

## Een telefoongesprek voorbereiden

### **1. Woorden en zinnen voor een telefoongesprek**

- Jezelf voorstellen en groeten
  - Hallo, u spreekt met ///.
  - Goedemorgen, met ///
  - Dag, je spreekt met ///
- Checken of je met de juiste persoon spreekt
  - Spreek ik met ///?
- Het telefoongesprek beëindigen:
  - Bedankt
  - Dank u wel
  - Bedankt voor de informatie
  - Tot later
  - Tot nog eens
- Antwoorden op bedanking:
  - Graag gedaan
  - Geen probleem

## **2. Mogelijke situaties**

Soms krijg je een secretaresse of een andere persoon aan de lijn. Je vraagt dan om te spreken met iemand anders.

“Kan u mij doorverbinden met ... ?”

Vervolgens zijn er verschillende situaties mogelijk. Bedenk wat je kan zeggen in elke situatie.

De persoon die je wil spreken is afwezig.	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
De persoon die je wil spreken is in vergadering of in gesprek.	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
De persoon aan de telefoon vraagt: “Kan ik u helpen?”	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
Je wordt doorverbonden met iemand anders.	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
Je krijgt een antwoordapparaat.	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

3.3.7 Bijlage – Standaardzinnen telefoongesprek

Naam: \_\_\_\_\_

Krijg je meteen aan de lijn wie je spreken? Hoe reageer je dan?

De persoon zegt: "Ik heb nu geen tijd."	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
"Sorry, we hebben niemand nodig."	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
"Daarvoor moet u met iemand anders spreken."	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
"Je moet eerst schriftelijk solliciteren met een formulier."	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
"Ah dat is fijn. Kom maar langs voor een gesprek."	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
"Sorry, we hebben net iemand aangenomen voor deze job."	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>