

12 TeleFoneren: geen gebrek aan een goed gesprek

Ben jij ook dag en nacht in gesprek? Met je vriend of vriendin urenlang lekker babbelen? De telefoon is niet meer weg te denken. Maar wat doe je als je moet bellen met de gemeente om informatie te vragen of met de directeur van een sponsor om een afspraak te maken? Het voeren van een zakelijk telefoongesprek zit 'm in de voorbereiding.

Stappen

1. Noteer de naam van degene die je gaat opbellen. Daarmee voorkom dat je dat je tijdens het gesprek iemands naam vergeet.
2. Bedenk waarom je iemand gaat opbellen (bv. Om een afspraak te maken) en bedenk wat je met het gesprek wilt bereiken (bv. Een afspraak op het kantoor van de gemeente om te praten over jullie evenement).
3. Bereid je voor op eventuele vragen en antwoorden van degene die je opbelt (bv. 'ik heb geen tijd', 'stuurt u eerst maar een brief').
4. Begin met jezelf voor te stellen (bv. 'goedemorgen, u spreekt met Heino van Groeningen').
5. Vraag dan of je op een geschikt moment belt (bv. 'bel ik gelegen?').
6. Leg dan uit waarvoor je belt (bv. 'ik zit in het whoZnext-team Arnhem en wij willen graag een evenement organiseren op het Eusebius plein. Zou ik met u een keer een afspraak kunnen maken om te overleggen wat de mogelijkheden zijn?').
7. Reageert iemand positief, vraag dan of het schikt om meteen een afspraak te maken (bv. Woensdagmiddag 8 september van 15.00-1600).
8. Vergeet niet om iemand te bedanken.

Tips

- Maak altijd een briefje met aantekeningen die je kunnen helpen bij het gesprek.
- Van tevoren even hardop oefenen wat je wilt gaan zeggen, helpt ook. Vooral om de juiste toon te vinden (klinkt het goed wat je zegt?).

