

	klantvriendelijk (tele) onthaal
	14 juni 2022
welkom	

1

Inleiding

- ✓ Wie ben ik ?
- ✓ Wat gaan we doen ? Simpel:
 - Wandeling doorheen uw rol als onthaalmedewerker
 - En meer bepaald:
 - Hoe zorg ik voor een klantvriendelijk onthaal ?
 - Hoe geef ik bezoekers het gevoel dat ze welkom zijn ?
 - Hoe werk ik daardoor mee aan een positief imago ?
- ✓ Kortom: praten over gewoontes

2

Stelling

Met uw gedrag en attitude levert u een bijdrage aan het imago van jullie sportcentrum

Juist/niet juist ?

Wat is imago ?

3

Imago & imagoschade

- ✓ Eerste indruk van bezoekers → positief >< negatief
- ✓ Klant aan balie >< telefoon → wie heeft voorrang
- ✓ Druk moment → vriendelijk en kalm blijven >< gehaast afwerken (tempo)
- ✓ Identificatie van mezelf: wie ben ik → beleefd >< onbeleefd

Network Lokale Mediatie V&P

4

Denk 20/80

Volgens de wet van Pareto blijkt dat:

20 % van onze persoonlijke relaties zijn echte vrienden

Maar ook dat:


20 % v/d communicatieacties creëert
80 % v/h imago van een organisatie

Network Lokale Mediatie V&P

5

Irritaties

- ✓ Klantvriendelijk (re)ageren ... Klantgericht (telefoneren) en correct omgaan met klanten
- ✓ Soms frustrerend !!! Wat irriteert mensen ? Ook u ?
 - ✓ Voorbeelden:
 - Onbeleefd of geen respect
 - Geen geduld versus lang wachten
 - Verhaal x 5
 - Geen aandacht of onvoldoende
 - Achtergrondgeluiden (lachen)
 - Eten en drinken tijdens telefoneren
 - (te) snel afronden



Network Lokale Mediatie V&P

6

Moment v/d waarheid

- Klanten maken geen balans op van alle contacten met uw bedrijf of dienst
- Het laatste contact - goed of slecht - bepaalt hun beeld.
- Dus:
 - betrokkenheid en initiatief tonen
 - fout herstellen (en voorkomen)
 - verantwoordelijkheid nemen



GOED SLECHT

Netwerk Lokale Samenleving V&P

7

Verantwoordelijkheid

We zijn niet alleen verantwoordelijk voor wat we doen, maar ook voor wat we zouden kunnen hebben voorkomen !



Over-verantwoordelijkheidsgevoel: gras maaien bij de buurman!



Buurman zegt: 'Dank je wel! Dan loop ik er de kantjes wel af!'

Netwerk Lokale Samenleving V&P

8

Verantwoordelijkheid versus silodenken

- ✓ Wat betekent 'silodenken' ?
 - ... i.f.v. een interne klant?
 - ... i.f.v. een externe klant ?
- Wat is het gevolg ?
Wie is hiervan het slachtoffer ?
- ✓ Steeds besef v/d invloed van mijn inbreng op rest van bedrijf
- ✓ Steeds empathischer opstellen t.o.v. collega's en bedrijf

Netwerk Lokale Samenleving V&P

9

Een perfecte klantenservice !

1. Klantenservice is een eeuwig engagement
2. Klanten dienen is meer dan problemen oplossen
3. Klantenservice kan proactief en anticiperend zijn
4. Klantenservice stopt niet op vrijdag om 17h00
5. Het moet nu gebeuren.
Real time antwoorden zijn een must.
6. Alle klanten zijn gelijk ... maar zij met een groot netwerk zijn meer gelijk dan anderen.
Soigneur ze extra ... ze zullen het verder vertellen.
7. De paradox van een klantendienst:
hoe lager de medewerker in de hiërarchie,
hoe groter zijn/haar impact op de klant.

10

10

Delighting



Delighting:
Verrukking
Het net iets meer doen dan verwacht wordt

11

11

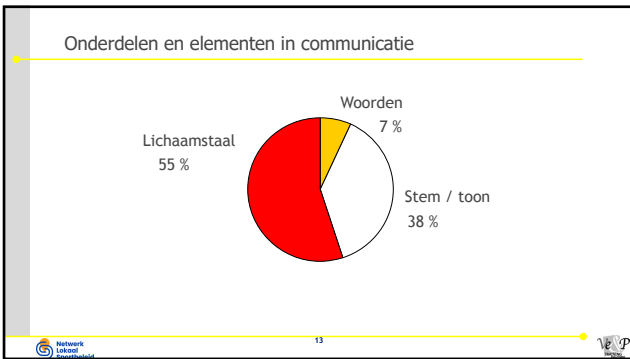
De kracht van een glimlach

Een klant merkt aan je stem dat je lacht of alleszins glimlacht.
Je geeft daardoor een positieve indruk en ...
je creëert een aangenaam gespreksklimaat
maar ...
oplettten met overenthousiasme
je bent geen DJ



12

12



13

- ### Non-verbale communicatie ... tijdens het telefoneren
- ☒ stem: stijl - intonatie - hoogte - ritme
 - ☒ vriendelijk, enthousiast & glimlach
 - ☒ sfeer - houding: zit rechtop
 - ☒ herformuleren - terugkoppelen
 - ☒ manier van vragen stellen
 - ☒ hoffelijk, beleefd en correct
 - ☒ persoonlijkheidsreductie
 - ☒ irriterende factor
 - ☒ niet meegaan in de emotie van de ander
 - ☒ bezettoon
 - ☒ telefoon opnemen na 2x overgaan


14

- ### Uw spraak-/spreektempo regelen (1)
- ✓ Houd er rekening mee dat de luisteraar uw woorden begrijpt.
 - ✓ Spreek op een manier die hen in staat stelt te volgen wat je zegt.
 - ✓ Gebruik het spreektempo van je gesprekspartner.
 - ✓ Je wilt gehoord worden. Spreek op een manier die de ander in staat stelt om je goed te begrijpen.
 - ✓ Vermijd te hard spreken, het wordt beschouwd als agressie en is onaangenaam.

15

Uw spraak-/sprektempo regelen (2)

- ✓ Spreek met klemtonen, gearticuleerd, om je woorden meer gewicht te geven. Maar: houd het gevarieerd.
- ✓ Uw stem verraad uw gevoel, gemoedstoestand, vooral als het gaat om wat je denkt van uw klant of de situatie op dat moment.
- ✓ Aangezien de klant u niet kan zien, zal hun beeld van u door uw stem worden overgebracht, en ... hoe wil je dat dit beeld is ?


Netwerk Lokale Samenleving 

16

Het psychologisch proces

m.b.t. het gedrag van iemand die ons contacteert


- Neutraal
- Verwacht 'positieve' reactie
- Verwacht aandacht tijd
- Conclusie
- Wederzijdse positieve participatie
- Twijfel
- Overtuiging
- Eindhandeling

Netwerk Lokale Samenleving 

17

Begroetingstructuur telefoon inkomend

1. Begroeting
2. Naam bedrijf
3. Persoonlijke voorstelling
4. Reactie klant
5. Herhaling begroeting
6. Kom terzake

Netwerk Lokale Samenleving 

18

Begroetingsstructuur telefoon inkomend - een vb



1. Goedemorgen
2. met (*naam bedrijf*)
3. u spreekt met Jan Van Eekelen
4. met Janssens
5. Goedemorgen, mijnheer Janssens
6. wat mag/kan ik voor u doen?




19

Begroetingsstructuur telefoon uitgaand



1. Begroeting
2. Controle gesprekspartner
3. Herhaling begroeting + naam klant
4. Persoonlijke voorstelling
5. Naam bedrijf
6. de reden van contactname:
7. Gespreksaanzet

20

Begroetingsstructuur telefoon uitgaand - een vb

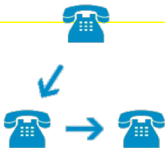
1. Goedemorgen
2. Spreek ik met ...
3. Goedemorgen mevrouw/mijnheer ...,
4. u spreekt met naam, voornaam + naam
5. van (*naam bedrijf*)
6. de reden waarom ik u bel is de volgende:
7. Er is ..., ik heb ..., u vroeg ..., enz...

21

Doorverbinden betekent

- Klant begint verhaal → onderbreken:
- Mevrouw, ik ga u onderbreken, want ...
- Ik ga u doorverbinden met ...
- Wachten tot collega opneemt
- Collega volledig inlichten
- Collega neemt de lijn over met:
- Goede morgen mevrouw, ik heb vernomen dat u belt voor...




Network
Totaal
Maatschappij

V&P

22

Boodschap noteren

1. Kan ik een boodschap noteren
2. ... of kan hij/zij u terugbellen ... of belt u zelf liever terug
3. ... of kan ik u helpen ?



Network
Totaal
Maatschappij

V&P

23

Uw gesprekspartner bij naam noemen

- ✓ Creëer steeds een positief gespreksklimaat door de voornaam of aanspreekvorm te gebruiken
- ✓ Zorg dus dat je de (juiste) naam van je gesprekspartner kent
- ✓ Spreek de naam juist uit
- ✓ Vraag niet: hoe was uw naam ook alweer
- ✓ Wel: ik heb uw naam niet begrepen, kunt u herhalen aub
- ✓ creëert een persoonlijke verbinding of band
- ✓ drukt individualiteit en waardering uit
- ✓ creëert aandacht en helpt het gesprek te sturen
- ✓ kan worden gebruikt als stopsignaal (= beleefde onderbreking)
- ✓ kalmerend (vooral in stressvolle situaties)
- ✓ toont uw zelfverzekerdheid



Network
Totaal
Maatschappij

V&P

24

Wanneer (vooral) gebruiken ?

- ✓ Bij de start van een gesprek
- ✓ Bij het beëindigen van een gesprek
- ✓ Voordat u belangrijke informatie vermeldt
- ✓ Met spraakzame gesprekspartners
- ✓ Met opgewonden, boze gesprekspartners






25

Gesprekselementen

3 fases



- informatieve fase
 - Vragen en luisteren
- analysefase
 - Terugkoppelingsvraag
- antwoordfase
 - Empathie + feiten

26

Enkele tips ... (ook om te eindigen)



- ✓ Herhaal desgevallend de belangrijkste informatie.
- ✓ Vat de beschreven situatie samen - het verzoek van de klant.
 - ✓ "Dus wat je nodig hebt is..."
 - ✓ "Als ik het goed begreep..."
 - ✓ "Je bedoelt..."
- ✓ Dank de klant voor nuttige tips.
- ✓ U hoeft hen niet te bedanken voor vragen over routinekwesties
- ✓ Neem professioneel afscheid:
 - ✓ "tot genoegen"
 - ✓ "Ik wens u nog een prettige dag, mooi weekend .."

27

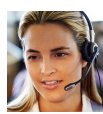
Provocerend of agressief taalgebruik

- ✓ Woorden die weerstand kunnen veroorzaken van uw gesprekspartner.
- ✓ Vaak gebeurt dit onbewust.
- ✓ Het enige symptoom is een verslechtering van het gespreksklimaat, terwijl in extreme gevallen uw gesprekspartner een agressieve reactie kan hebben.






28

Provocerend of agressief taalgebruik (1)

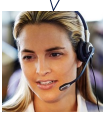


"dat is onmogelijk"
 "dat is niet waar"
 "dat kan niet"
 "ik kan het niet zeggen"
 "het probleem is"
 "Ja, maar"
 "Dat moet ik controleren"
 "u bent niet serieus"
 "zoals ik al zei"
 "Je moet"
 "Je moet wel"






29

Provocerend of agressief taalgebruik (2)



"dat is niet mijn verantwoordelijkheid"
 "is het weer van dat"
 "het is niet mijn schuld"
 "zulke dingen gebeuren"
 "we weten van de fout, maar"
 "dat kunnen we niet doen"
 "ik zal gewoon uw verzoek doorsturen"
 "hoe heette je ook alweer?"
 "Dat vind ik ongelooflijk"
 "Iemand neemt contact met je op"
 "ik zal het proberen"
 "ik doe ook maar m'n best"

30

Sub-assertief of passief taalgebruik

De voorwaardelijke wijs (zou, zou moeten, zou hebben, moesten)

"ik denk, ik denk"

"misschien"

"mogelijk"

"dat heeft potentieel"

"eigenlijk"

"sorry dat ik het vraag/zeg, maar ..."

"in de regel"

"laten we zeggen"

"normaal gesproken, meestal"

Network Lokale Samenleving

31

Magische woorden ?!

Wat zijn magische woorden ?

Magische woorden zijn positieve uitspraken en zinnen die een partnership relatie en een positief gespreksklimaat creëren.

Ze hebben dus een magisch effect !

Network Lokale Samenleving

32

Voorbeelden van magische woorden

"Bedankt voor je geduld"

"natuurlijk" "u bent van harte welkom"

"precies" "dat klopt"

"klinkt goed"

"met plezier"

"ik zie dat je veel weet over het onderwerp"

"ik ben blij dat je meteen gebeld hebt"

"we zullen een oplossing voor u vinden"

"meteen" "direct"

"voor jou"



Network Lokale Samenleving

33

Maar, let op met prikkeldraadwoorden !

- ✓ moeten, betalen, kosten, probleem, klacht, fout, vergissing jammer genoeg, moeilijkheid, incident, onmogelijk, enz...
- ✓ we betalen of moeten niet graag iets, wijzig in: 'komt op'
- ✓ 'investering' i.p.v. kost
- ✓ 'overeenkomst' i.p.v. 'contract'
- ✓ 'akkoord geven' i.p.v. 'tekenen'

- ✓ vermijd negatieve woorden: vb. niet of geen
- ✓ in plaats van 'aarzel niet om me te bellen' →beter: 'bel me gerust'


34


34


Pro-actie(f) taalgebruik

- ✓ Pro-actief spreken of schrijven vergroot de bereidheid van uw gesprekspartner om samen te werken en vermindert de oppositie.
- ✓ Des te meer uw gesprekspartner zijn of haar persoonlijk voordeel ziet in hetgeen je zegt, des te overtuigender kom je over.


35


35

Pro-actie(f) taalgebruik (1)





"op die manier kan de afdeling ... meteen aan uw verzoek beginnen"

"graag heb ik uw adres/telefoonnummer, zodat de afdeling ... contact met u kan opnemen."

"het bespaart u tijd/ bespaart u terug te moeten bellen"


"Dit is belangrijk/noodzakelijk omdat..."

"Om uw verzoek door te sturen naar de afdeling zal ik..."


36


36

Pro-actie(f) taalgebruik (2)



"om ervoor te zorgen dat uw aanvraag snel wordt verwerkt zal ik..."

"Om dergelijke moeilijkheden in de toekomst te voorkomen, raad ik u aan..."

"Nadat we uw aanvraag hebben verwerkt, worden al uw gegevens verwijderd; op deze manier respecteren wij uw privacy."

"Ik stel voor dat je..., dus dat ..."

37

37

Assertiviteit - wat is het?

- Zelfrespect en respect voor ander
- Durven opkomen voor eigen mening, rekening houdend met de mening van de ander
- Non-verbaal: uitstralen zelfzekerheid & zelfvertrouwen
- Verbaal: manier van communicatie → verpakking boodschap

38

38

Assertief communiceren betekent

- ✓ In ik-vorm spreken
- ✓ Tegenwoordige tijd en zeker geen voorwaardelijke wijs
- ✓ Sterke werkwoorden gebruiken:
 - Ik vind, ik meen, ik stel vast
 - ~~Ik denk~~
- ✓ Communiceren met een gecontroleerde emotie:
 - Ik vind dit niet prettig
 - Dat maakt mij kwaad
 - Dat ontgoochelt mij
 - Ik maak mij daar lastig om

39

39

Wat is het verschil ?

Er is een verschil in de volgende twee boodschappen:

- ✓ Ik heb last van je rook, wil je hier niet roken.
- ✓ Wil je nou eens ophouden met dat gerook, alles stinkt ernaar

40

40

Voorbeeld ik-boodschap - advies geven



Wat ik merk is ...
+
Ik vind dat vervelend om te moeten melden
+
want het gevolg is ...
+
u dient ...
+
en u voorkomt daarmee dat ...

41

41

'Neen' - boodschap



Empathische start: het spijt me
+
Neen
+
reden/feiten
+
alternatief
(wat wel kan)
+
reden alternatief
of
voordeel alternatief
+
akkoord vragen

42

42

Kapotte grammofoon

- toon empathie:
 - ik begrijp...
- herhaal 'neen'-boodschap (met meer overtuiging)
- akkoord vragen voor alternatief

43

Slecht nieuws brengen

1e regel: niet indekken - geen heggen

- ✓ Wijk niet af van de inhoud van het bericht.
- ✓ Laat het zo bindend klinken als nodig is.
- ✓ Wees vriendelijk, maar feitelijk, begripvol, maar toch competent.
- ✓ Voorbeelden:
 - ✓ "Het spijt me dat ik u dat moet vertellen..."
 - ✓ "Mijnheer, helaas heb ik geen goed nieuws voor u..."

2de regel: val met de deur in huis


- ✓ Geef felten




44

Klachten - klanten - irritaties


- Oei !
- Wat is het **probleem**.
- Ik kan er ook niets aan doen
- Ik weet het, maar ja
- U had het toch ... ook - vroeger ...
- En dan?
- Spijtig, jammer




45

Agressie/non-agressie

Connection before correction



Network Lokale Landelijke

V&P

46

Een voorbeeld ...



Je merkt dat er iemand 'kwaad' op je afkomt.

Aan de manier waarop deze klant/bezoeker je nadert, zie je dat deze vrij opgewonden is.

Wat zou er aan de hand zijn?
Je wacht niet af, maar je begint zelf:


"Goedemorgen mevrouw, kan ik iets doen voor u?"

Network Lokale Landelijke

V&P

47

Proactief connecteren & communiceren (1)



- ✓ Neem oogcontact
- ✓ Zeg: 'goedemorgen'
- ✓ En vraag: 'kan ik iets voor u doen'
- ✓ Of: 'wat kan ik voor u doen'

- ✓ De ander doet beklag ...
- ✓ Zeg: 'het spijt me en ik vind het vervelend en ik ga ...'
(geef een aanvaardbare oplossing voor beide partijen)

Network Lokale Landelijke

V&P

48

Voorbeeld 2

Een klant komt klagen over mankementen,
er is een defect,
je weet dat,
want dit is al een tijdje,
... maar nog niet opgelost

Hoe ga je om met deze klacht ?



49

Proactief connecteren & communiceren (2)

- ✓ Zeg gemakkelijk: 'sorry voor het ongemak/last'
- ✓ Verontschuldig je voor wat je veroorzaakt als overlast (bij drukte of lange wachtrijen)
- ✓ Niet zeggen: 'kan er ook niets aan doen'
- ✓ Niet zeggen: 'moet toch ook m'n werk doen'
- ✓ Wel: 'ik begrijp dat dit vervelend voor u is'



50

Agressie/non-agressie

Connection before correction




51

Durf 'sorry' zeggen

- ✓ Geef uw excuses wanneer dit het geval is, dat wil zeggen alleen voor echte fouten waarvoor alleen uw bedrijf verantwoordelijk is.
- ✓ Maar, het 'systeem', processen, structuur en bijzonderheden van het bedrijf zijn geen excuus!
- ✓ "Ik wil me verontschuldigen"
- ✓ "Ik wil u formeel excuses aanbieden voor..."

52




52

9 regels voor omgaan met een klacht of klager

1. Sta open voor een klacht !
2. Luister en maak een onderscheid tussen terecht en onterecht
3. Laat de ballon leeglopen (niet onmiddellijk reageren)
4. Stel vragen/vraag opheldering
5. Zeg dat je het vervelend vindt
6. Controleer of je het goed begrepen hebt
7. Niet aanvallen of verdedigen
8. Zeg wat je zult/kunt doen (of geef neen-boodschap bij onterecht)
9. Zeg nogmaals dat je het vervelend vindt en vat het gesprek samen

53



53

Bedankt voor uw medewerking !

NOG MEER WETEN?

Jan Van Eekelen
0476/317.490




54