

Klantgericht telefoneren en werken

Zo verbeter je ieder klantcontact

Praktische handvatten voor
professioneel, duidelijk en
betrouwbaar klantcontact.

Kennis die direct toepasbaar
is in de praktijk.



Klantcontact begint in de eerste seconden



Een klant vormt vaak binnen enkele seconden een oordeel over een organisatie. Niet alleen op basis van het product of de dienst, maar vooral op basis van de manier waarop iemand wordt geholpen. wordt er goed geluisterd? Is de medewerker duidelijk? wordt een afspraak nagekomen? En voelt de klant zich serieus genomen?

Juist telefonisch klantcontact speelt daarin een belangrijke rol. Aan de telefoon ontbreken gezichtsuitdrukking, lichaamstaal en andere visuele signalen. De klant hoort alleen de stem, woordkeuze, snelheid en houding van de medewerker. Daardoor kan een klein verschil in communicatie direct invloed hebben op hoe professioneel, betrokken en betrouwbaar een organisatie wordt ervaren.

Klantgericht telefoneren gaat verder dan vriendelijk opnemen. Het betekent dat medewerkers actief luisteren, goede vragen stellen, duidelijke verwachtingen geven, verantwoordelijkheid nemen en het gesprek op een professionele manier sturen.

Klantgericht werken stopt niet zodra de telefoon wordt opgehangen. Een goed gesprek verliest zijn waarde wanneer een belofde terugkoppeling niet komt, informatie niet wordt vastgelegd of een klant zijn verhaal opnieuw moet vertellen.



Een goed gesprek is pas echt goed wanneer de opvolging ook klopt.

Klantgerichtheid is meer dan vriendelijk zijn

Klantgericht werken betekent dat je niet alleen kijkt naar wat een klant vraagt, maar ook naar wat de klant nodig heeft om verder te kunnen.

01.

Aandacht

De klant moet merken dat er daadwerkelijk wordt geluisterd.

02.

Duidelijkheid

Leg begrijpelijk uit wat mogelijk is, wat niet mogelijk is en wat de volgende stap wordt.

03.

Eigenaarschap

De klant hoeft niet zelf binnen de organisatie uit te zoeken wie verantwoordelijk is.

04.

Betrouwbaarheid

Wat tijdens het gesprek wordt afgesproken, wordt ook uitgevoerd.

05.

Professionaliteit

De medewerker blijft vriendelijk en respectvol en houdt tegelijkertijd de regie.

Goede klantbeleving ontstaat uit houding, communicatie én opvolging.

De eerste seconden bepalen de toon

**MINDER
PROFESSIONEEL**

“Ja, met Jeroen.”

PROFESSIONELER

“Goedemiddag, u spreekt met Jeroen van [organisatie]. Waar kan ik u mee helpen?”

Een sterke opening bestaat uit:

Begroeting → naam → uitnodiging

- 1 Spreek rustig.**
- 2 Articuleer duidelijk.**
- 3 Glimlach tijdens het spreken.**
- 4 Voorkom een gehaaste opening.**
- 5 Laat de klant zijn eerste zin afmaken.**

De eerste twintig seconden hoeven nog niets op te lossen. Ze moeten vooral vertrouwen creëren.

Luisteren voordat je een oplossing geeft

Een veelgemaakte fout is dat medewerkers te snel naar een oplossing willen. Actief luisteren betekent dat een medewerker niet alleen hoort wat iemand zegt, maar controleert of hij het goed begrijpt.



Luisteren → samenvatten → doorvragen → bevestigen.

Stel vragen die het gesprek vooruit helpen

OPEN VRAGEN

Kunt u vertellen wat
er precies is gebeurd?

Waar loopt u op dit
moment tegenaan?

Wat zou voor u een
goede oplossing zijn?

Wat heeft u tot nu toe
al geprobeerd?

GESLOTEN VRAGEN

Heeft u de bevestigingsmail
ontvangen?

Gaat het om bestelling 4821?

Heeft u hierover
eerder contact gehad?

Wilt u dat ik de
afspraak verplaats?

Begin breed en maak het gesprek daarna specifieker.

Wat is er gebeurd? → Waar zit het probleem? → Wat is al geprobeerd? → Wat is nu nodig?

Je stem is onderdeel van de klantbeleving

Aan de telefoon kan een klant je houding niet zien.



Tempo

Praat niet te snel.



Volume

Praat niet automatisch harder.



Intonatie

Voorkom een monotone stem.



Stilte

Korte stilte kan laten zien dat je nadenkt.



**Een goede telefoonstem
klinkt rustig + duidelijk +
betrokken + zelfverzekerd.**

Spreek in oplossingen in plaats van beperkingen

"Dat kan niet."



"Die optie kunnen we
helaas niet aanbieden.
Wat ik wel voor u kan doen, is..."

Minder klantgericht

Klantgericht

"Daar ben ik niet
verantwoordelijk voor."



"Mijn collega kan u daar verder mee
helpen. Ik verbind u door en leg kort
uit waar uw vraag over gaat."

"U moet daarvoor een
andere afdeling hebben."



Deze mogelijkheid hebben we
niet, maar ik kan wel alternatieven
met u bekijken."

"Dat kan ik niet."



"Ik kan dit niet zelf aanpassen.
Ik kan het wel direct doorzetten."

"Daar kan ik niets aan doen."



**Een professioneel 'nee' kan nog steeds
een goed klantcontact opleveren.**

Neem eigenaarschap over het klantcontact

Voor een klant bestaat een organisatie vaak als één geheel. Eigenaarschap betekent niet alles zelf oplossen, maar wel verantwoordelijkheid nemen voor een goede overdracht.

“ Ik kan dit zelf niet wijzigen, maar ik zorg dat mijn collega van planning uw situatie ontvangt. ”

Zo draagt u zorgvuldigheid over

1

Leg uit waarom.

2

Vertel naar wie.

3

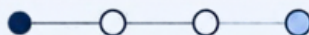
Geef relevante informatie door.

4

Controleer of de collega beschikbaar is.

“ Mijn collega Sanne kan dit het beste controleren. Ik vertel haar eerst kort wat er speelt, zodat u niet opnieuw hoeft te beginnen. ”

Een goede overdracht
voelt voor de klant als één gesprek.



Duidelijke verwachtingen voorkomen frustratie



VAGE VERWACHTING

“Wij komen hier
binnenkort op terug.”

VS.



CONCRETE VERWACHTING

“Ik zet dit vandaag voor
15.00 uur door. U ontvangt
uiterlijk morgenmiddag
een terugkoppeling.”

Vaag is onzeker. De klant weet niet
wat hij kan verwachten en wanneer.
Dat geeft twijfel en kan frustratie
veroorzaken.

Concreet is duidelijk. De klant weet
precies wat er gebeurt, door wie en
wanneer. Dat geeft vertrouwen en
rust.

WAT + WIE + WANNEER



Ik stuur u binnen tien minuten een bevestigingsmail.
Mijn collega neemt uiterlijk donderdag contact met u op.



Extra

Ik kan niet beloven dat dit vandaag wordt opgelost.
Wel hoort u vandaag vóór 17.00 uur wat de status is.



Duidelijkheid voorkomt teleurstelling.

Een goed telefoongesprek heeft een duidelijke structuur



- **1 Openen** — begroet de klant.
- **2 Verkennen** — laat vertellen en stel vragen.
- **3 Samenvatten** — controleer begrip.
- **4 Oplossing bespreken** — leg uit wat mogelijk is.
- **5 Afspraken maken** — wie doet wat en wanneer?
- **6 Controleren** — vraag of er nog vragen zijn.
- **7 Afronden** — herhaal de afspraak en sluit vriendelijk af.



Dan spreken we af dat ik dit vandaag doorzet en dat u uiterlijk morgenmiddag een terugkoppeling ontvangt. Heeft u verder nog een vraag?"

Klantgericht werken stopt niet na het telefoongesprek

Wat je tijdens het gesprek belooft, waarborg je in de opvolging.

Een complete en duidelijke notitie zorgt voor continuïteit, voorkomt misverstanden en versterkt het vertrouwen van de klant.



Leg vast:

- ✓ reden van contact;
- ✓ relevante achtergrond;
- ✓ gemaakte afspraak;
- ✓ verantwoordelijke medewerker;
- ✓ deadline;
- ✓ vervolgactie.

Slechte notitie:

Klant gebeld. Afspraak gemaakt.

Betere notitie:

Klant belt over vertragde levering bestelling 4821. Logistiek onderzoekt dit. Lisa koppelt uiterlijk 3 oktober vóór 16.00 uur telefonisch terug.



Het volgende klantcontact moet aansluiten op het vorige.



Controleer op spelling, grammatica, tekstoverlap, rare regeleinden, samengeplakte woorden, afgesneden tekst en paginanummer 12.