

CHECKLIST INKOMEND TELEFOONGESPREK (inkomend telefoongesprek)

(studenten vinden:

- Het stappenplan op Sofia Tekstvaardig – module 1 Stappenplannen – chapter 5 stappenplan zakelijk dialogeren)
- De theorie in Tekstvaardig deel 2 – hoofdstuk 10 de telefoon)

Controle
planning

- **doelstelling** duidelijk?
informatief - activerend - overtuigend
 - boodschap afgestemd op de **doelgroep**
→ voorkennis, vaardigheid, vooroordelen, mening, voornemens, taalniveau, functie, leeftijd...
 - ~~telefoon geschikt als~~ **medium**?
Vraag valt weg want de opgave vraagt een mail.
 - Rekening gehouden met eventuele **randvoorwaarden** en **situationele** factoren?
bv. niet langer dan 3 keer laten rinkelen – wachtmuziekje? – wachttijd, ...
-

Controle
ontwerpen/
tekstopbouw

- Is er een goede **opening**?
 - begroeting (goede + tijdsaanduiding)
 - voorstelling organisatie/dienst
 - naam medewerker (telefoniste geeft naam niet)
 - servicegerichte open vraag
 - Is de **doorverbinding** duidelijk? (als die er is)
 - Geeft telefoniste de naam en dienst door waarmee wordt doorverbonden?
 - Vraagt de telefoniste even geduld te hebben?
 - Meldt de telefoniste uitdrukkelijk dat je doorverbonden wordt?
 - Blijft aantal doorverbindingen beperkt?
 - Geeft de telefoniste de naam een aanleiding door aan de medewerker?

 - Geeft de medewerker met wie je doorverbonden wordt een correct begroeting?
 - Herhaalt de medewerker met wie je doorverbonden wordt je naam?
 - Herhaalt de medewerker met wie je doorverbonden wordt de aanleiding?
 - Is er een duidelijke **kern**?
 - relevante informatie afgestemd op het doel
 - relevante informatie afgestemd op de doelgroep
 - goede vraagstelling
 - samenvatting, herhaling, parafrasering
 - Is er een gepaste **afsluiting**?
 - herhaling afspraak
 - afscheidswoord
 - naam gesprekspartner herhaald
-

Controle
correcte
taal

- correcte **zinsbouw**?
 - correct **woordgebruik**?
 - correcte **uitspraak**?
-

Controle
Stijl
(aantrekkelijk,
gepast, duidelijk)

- **Is de formulering aantrekkelijk, gepast, duidelijk? !!! Dit is taalspecifiek**
 - * lezergericht?
 - * geen te lange zinnen?
 - * geen te ingewikkelde zinnen?
 - * overwegend actief?
 - * beleefd en positief?
 - * werkwoorden die “werken”?
 - * geen verouderde woorden?
 - * gepast register?
 - * voldoende structuur?
 - * geen storend jargon, vreemde woorden?
-

Controle
Gespreks-
technieken

- actief luisteren?
- duidelijke articulatie?
- stemvolume?
- ritme?
- ...