

De ergste telefoongesprekterror!

Iedereen kan de telefoon opnemen maar of er dan een zakelijk telefoongesprek volgt, is vaak, heel vaak de vraag. De afgelopen jaren kwam ik bizarre staaltjes van telefonische c(r)ommunicatie tegen.

Bizarre uitspraken & voorbeelden (ter lering en vermaak!)

1. Je belt naar een bedrijf en vraagt naar meneer Janssen. Je wordt geconfronteerd met de volgende klantovriendelijke benadering: "Wie zegt u? U zoekt Janssen. Ja net was hij er nog, maar waar hij nu is, geen idee. Oh u belt nu al voor de vierde keer. Vervelend voor u. Nou ja, het is al bijna weekend probeer het volgende week maar voor de vijfde keer. Veel succes" Vooral dat succes is me een doorn in het oog. Wat schiet je daar als klant mee op.
2. Een klassieker is: "Ik hang u even op". Lijkt me uit oogpunt van continuïteit van een zakelijke relatie een slechte zaak. Of het beruchte "wat was uw naam?".
3. Of smijten met technische termen waardoor je binnen tien seconden de aandacht van de klant verliest. Het is de kunst je aan te passen aan het niveau van de klant.
4. Bij het doorgeven van een klacht ben je als klant al gauw een dossier of order nummer. Te vaak ontbreekt enig empathie en wordt direct overgegaan tot de orde van de dag. De frustratie van de klant wordt niet (h)erkend en dat is jammer. Bijvoorbeeld "ik bel nu al voor de vierde keer. Ben al uren bezig het apparaat aan de praat te krijgen. Maar het lukt me niet". Eerste reactie aan de andere kant van lijn "wat is het ordernummer?"
5. Via Nancy Boot <http://www.high-5.nl> "Dan kunt u t beste terugbellen, maar dan met mevrouw X, haar telefoonnummer staat op de website"
6. Via <http://www.weshootit.nl> ooit van [@ErikMathlener](#) gehoord "De baas is in gesprek met een "belangrijke" klant..."
7. Via Margje van der Lei <http://www.candocoaching.nl> Belt een meneer. "Ik zag u op het internet en ik heb wat voor u dat u kunt gebruiken. Wij helpen mensen. Ik bel u omdat we graag naamsbekendheid willen. We bellen ook met de tv en radio want iedereen moet dit weten. Ik stuur u een mail dan moet u dat maar even lezen. Hier staat ook mijn telefoonnummer dan kunt u me terugbellen

Voor de muziek uitlopen

Tijd is geld. Natuurlijk. En een beller snel helpen is zeker aan te raden. Het grote gevaar is dat het actief luisteren op een laag pitje komt te staan. Te snel wordt aangenomen dat de vraag van de klant duidelijk is, met als gevolg dat na vijf minuten het gesprek opnieuw begint. De klant zegt dan "ja maar dat is niet mijn vraag, waar ik tegenaan loop is..." Dat is jammer. Vaak

ontbreekt de rust goed na te gaan wat exact de vraag van de klant is. Ontbreekt een kernachtige samenvatting om na te gaan of je nog 'op een lijn zit' met de klant. Het waarzeggersgehalte is hoog omdat snel wordt ingevuld wat de klant wil.

Er is hoop

Ik adviseer leidinggevenden van bedrijven sterk aan met medewerkers regelmatig te luisteren naar opgenomen telefoongesprekken met klanten. Mijn motto: "wanneer ik actief luister, begrijp ik". Deelnemers worden zich bewust van hun manier van werken met klanten. Dit levert persoonlijke aandachtspunten op waarmee deelnemers actief aan de slag gaan. Het gevolg? Een bedrijf gaat zich spoedig positief onderscheiden van anderen.

???

Vrijblijvend advies aanvragen?

- Bel voor direct contact naar **050 314 34 70**
- Mail naar [ik wil advies over](#)