

## **In de cursus Telefoneren worden de volgende onderwerpen behandeld:**

### **Communicatie**

- \* het communicatieproces
- \* eenzijdige en tweezijdige communicatie
- \* verbale en non-verbale communicatie
- \* expressie en intonatie
- \* formele, informele, corporate communicatie
- \* communicatiestoornissen

### **Klantgericht handelen**

- \* kenmerken van klantgericht handelen
- \* valkuilen bij klantgericht handelen

### **Gesprekstechnieken**

- \* luistertechniek
- \* vraagtechniek
- \* argumentatietechniek
- \* taaltechniek

### **Telefoongesprekken voorbereiden**

- \* infrastructuur
- \* organisatie
- \* human capital

### **Telefoongesprekken voeren**

- \* openingsfase
- \* informatiefase
- \* actiefase
- \* afsluitfase

### **Soorten gesprekken**

- \* informatie- en/of verkoopgesprek
- \* slecht-nieuws-gesprek
- \* klachtenbehandeling

### **Telecommunicatiediensten**

### **Telefoonetiquette en -alfabet**

### **Telefoongesprekken oefenen**