

## hoofdstuk 3 ■ Telefoneren

Checklist Telefoneren	ja	nee	toelichting
<b>Voor het telefoongesprek</b>			
Heb je het doel van het gesprek bepaald?			
Weet je wie je precies wilt spreken?			
Heb je vragen, antwoorden en argumenten bedacht?			
Heb je pen en papier bij de hand?			
<b>Tijdens het telefoongesprek</b>			
Noem je de naam van de organisatie namens welke je belt?			
Heb je je voorgesteld met voor- en achternaam?			
Heb je verteld wat jouw functie is?			
Vertel je wat het doel van het gesprek is?			
Laat je horen dat je luistert naar de cliënt?			
Vraag je door tot je het gespreksdoel bereikt hebt?			
Laat je af en toe stiltes vallen?			
Toon je empathie indien nodig?			
Is je stem rustig en goed verstaanbaar?			
Heb je alle afspraken samengevat op het eind?			

Heb je verteld wat de vervolprocedure is?			
Sluit je positief af met een formele groet?			
Verbreek je als laatste de verbinding?			
Heb je de regie over het gesprek?			
<b>Na het telefoongesprek</b>			
Heb je de gemaakte afspraken opgeschreven?			
Heb je data en namen genoteerd?			
Heb je het betreffend dossier bijgewerkt?			
Kom je de gemaakte afspraken na?			
Licht je betrokken collega's of organisaties in over afspraken?			