

Inhoud

Woord vooraf 7

Inleiding 9

1 Telefoneren 11

- 1.1 Een binnenkomend telefoongesprek 11
- 1.2 Een uitgaand telefoongesprek 17
- 1.3 Hulpmiddelen bij een telefoongesprek 21

2 Standaardcorrespondentie 27

- 2.1 Briefindeling 27
- 2.2 Een bestelling per brief 34
- 2.3 De sollicitatiebrief 38

3 Besprekingen 46

- 3.1 Het sollicitatiegesprek 46
- 3.2 Het functioneringsgesprek en het beoordelingsgesprek 52
- 3.3 De werkbespreking en het werkoverleg 60
- 3.4 De vergadering 64
- 3.5 Een samenvatting maken 69
- 3.6 Rapporteren 73

4 Informatie krijgen 78

- 4.1 Handleidingen 78
- 4.2 Internet 84
- 4.3 Leveranciers 89
- 4.4 Collega's 90
- 4.5 Grafische informatie 90

5 Informatie geven 100

- 5.1 Helpdesk 100
- 5.2 Klantvriendelijkheid 105
- 5.3 Formulieren 112

6 E-mail 116

- 6.1 Encryptie 116
- 6.2 Netiquette 118

7 Klachten 126

- 7.1 Mondelinge klachten 127
- 7.2 Schriftelijke klachten 131

8 Presentaties 135

- 8.1 De presentatie 135
- 8.2 Hulpmiddelen 144
- 8.3 Veelvoorkomende problemen met presentaties 154