

Inhoud

Woord vooraf	7
Inleiding	9
1 Telefoneren	11
1.1 Een binnenkomend telefoongesprek	11
1.2 Een uitgaand telefoongesprek	16
1.3 Hulpmiddelen bij een telefoongesprek	21
2 Standaardcorrespondentie	27
2.1 Briefindeling	27
2.2 Een bestelling per brief	36
2.3 De sollicitatiebrief	40
2.4 Spelling en grammatica	47
2.5 De envelop	50
3 Besprekingen	53
3.1 Het sollicitatiegesprek	53
3.2 Het functioneringsgesprek en het beoordelingsgesprek	59
3.3 De werkbespreking en het werkoverleg	66
3.4 De vergadering	71
3.5 Moeilijke gesprekken	76
3.6 Een samenvatting maken	79
3.7 Rapporteren	83
3.8 FO, TO en testrapport	88
4 Informatie krijgen	95
4.1 Handleidingen	95
4.2 Internet	103
4.3 Leveranciers	107
4.4 Collega's	109
4.5 Hoofd- en bijzaken	109
4.6 Informatie vastleggen	112
4.7 Grafische informatie	117
5 Informatie geven	129
5.1 Helpdesk	129
5.2 Klantvriendelijkheid	134
5.3 Formulieren	141

6	E-mail	145
6.1	Encryptie	145
6.2	Netiquette	147
7	Klachten	155
7.1	Mondelinge klachten	156
7.2	Schriftelijke klachten	160
8	Onderhandelingen	165
9	Presentaties	179
9.1	De presentatie	179
9.2	Hulpmiddelen	189
9.3	Veelvoorkomende problemen met presentaties	199