

# Professioneel Telefoneren

## Trainershandleiding



# Professioneel Telefoneren Trainershandleiding

Linda van der Meer

Auteur: Linda van der Meer  
ISBN: 9789463670401

© Linda van der Meer  
Alle rechten voorbehouden

# Inhoudsopgave

1	De trainershandleiding	6
1.1	Inloggen op de online leeromgeving	7
2	Opbouw van de training	8
2.1	Algemene doelstellingen van de training	8
2.2	Resultaat	8
2.3	Programma	8
2.4	Opbouw training	8
2.5	Duur van de training	8
2.6	Groepsgrootte	8
3	Vorbereiding uitvoering training	9
3.1	Vorbereidingen vooraf	9
3.2	Administratie vooraf	9
3.3	Administratie achteraf	9
3.4	Materialen	9
4	Overzicht training en tijdsplanning	10
5	Uitwerking training	11
5.1	Opening en doorkijk van de dag	11
5.2	Stem, houding en presentatie (1)	13
5.3	Stem, houding en presentatie (2)	17
5.4	Luisteren in referentiekaders	21
5.5	Actief luisteren	24
5.6	Oefenen met oordeelloos luisteren	28
5.7	Energizer 'Enthousiast worden en geen nee zeggen'	30
5.8	Oefenen met actief luisteren (vragenbingo LSD)	31
5.9	Omgaan met moeilijke klanten	34
5.10	Oefenen met de acteur - rollenspellen	37
5.11	Afsluiten training	39
6	Bijlagen	40
A	Vorbereidende opdracht	41
B	Vorbereidend gesprek met de acteur	42
C	Feedback rollenspel	43
D	Nederlands telefoonalfabet	44
E	Evaluatieformulier	45
7	Verklaring symbolen	46
	Literatuurlijst	47
	Register	48
	Over de auteur	49