

HET EINDE VAN DE TELEFOONCULTUUR

DE TELEFOON HUILT MEE

Ooit was een beller sneller. Tot we telefoons kregen die alles makkelijker maken,
behalve iemand aan de lijn krijgen.
Waarom nemen steeds minder mensen (graag) hun telefoon op?



Als de telefoon bij ons thuis rinkelde, dan nam je op. De kans dat je hem niet hoorde, was zogoed als nihil, want het toestel had een eigen tafeltje in een hoek van de woonkamer. Als kind leerde ik eerder zakelijk op te nemen met niet meer dan mijn familienaam: 'Deriemaeker.'

Ik hield van de telefoon. Ik droomde zelfs van een eigen toestel op mijn slaapkamer. Liever geen grijze met programmeerbare druktoetsen van Belgacom, hoe modern die ook leek na vele decennia met de draaischijf. Wel in de vorm van een hamburger, zoals je ze vaak zag in Amerikaanse tienerseries. Je houdt het amper voor mogelijk, maar toen was mijn tienermeisjesdroom: uren kletsen met vriendinnen zonder dat mijn moeder over de rekening zeurde.

Ik mag er niet meer aan denken. Gelukkig nemen mijn vriendinnen nooit op, en ik ook niet.

DOODLES OVER EN WEER

Bel ik toch nog, dan krijg ik steeds minder mensen aan de lijn. En dat terwijl we voor de rest vergroeid lijken met onze mobiele vriend. Uit onderzoek van de bedrijfsdienstenleverancier Deloitte in het Verenigd Koninkrijk blijkt dat 75 procent van alle bevroegden een smartphone

had, maar dat 25 procent er zelden of nooit mee belde. Die cijfers gaan in stijgende lijn. Als we al telefoneren, dan zijn we vaak langer bezig met uitstellen en nadenken over het telefoontje dan met het telefoontje op zich. Ook bedrijven lijken serieuze inspanningen te leveren om hun telefoonnummer zo goed mogelijk te verstoppen in de diepste krochten van hun website, zo ontdek je als je toch graag eens met een mens zou spreken.

Dachten we bij de intrede van de mobiele telefoon dat we iedereen op elk moment zouden kunnen bellen, dan blijkt nu dat dat effectief zo is, maar dat je er wel bij moet nemen dat weinig mensen opnemen. Ook al niet terugbellen. Laat staan hun voicemail beluisteren.

Dat we niet meer bellen, merkt ook Nancy Olyslaegers, zaakvoerder van The Business Asistant, een bedrijf dat onder meer cursussen telefoontechniek en etiquette geeft aan firma's en particulieren. Zij krijgt heel wat mensen over de vloer die in de knoei raken als ze hun telefoon moeten gebruiken voor iets anders dan getikte berichtjes. 'In onze maatschappij proberen we zogoed als alles via mail te regelen, terwijl dat vaak niet de beste optie is', zegt ze. 'Een e-mail is handig om iets te bevestigen dat je via de telefoon hebt besproken, maar voor de meeste scenario's is een telefoontje juist handiger en sneller, in tegenstelling tot wat veel mensen lijken te denken. We zijn zo druk bezig met Doodles over en weer te sturen die vaak pas worden ingevuld als de ander zijn agenda alweer is veranderd, dat we vergeten dat je met een telefoontje vaak meteen een afspraak kunt maken, met veel minder frustratie langs beide kanten.'

Niet enkel daarom pleit Olyslaegers voor een opwaardering van het klassieke telefoongesprek: 'Mail mag dan wel handig zijn, het maakt heel wat zaken moeilijk of onmogelijk. Overleggen, samen oplossend denken, oprechte empathie tonen of alleen al via je intonatie in je stem je persoonlijkheid kenbaar maken, de mogelijkheid bieden om door te vragen, of benadrukken hoe dringend iets is. Dat laatste kan bijvoorbeeld belangrijk zijn voor artsen, in tegenstelling tot een digitaal agendasysteem waarbij ook niet doorgevraagd kan worden. Met een eerste telefonisch gesprek sta of val je: de telefoniste is het visitekaartje van een bedrijf. Verloopt dat eerste gesprek slecht, dan misloop je misschien potentiële klanten. Via mail hoor je niet hoe bekwaam iemand is, maak je minder connectie, voel je zelden een klik met iemand. Als ik een mail krijg, reageer ik meestal met: "Ik bel je morgen even op." Op die manier kunnen mensen hun verhaal doen, iets wat vaak nog weinig ruimte krijgt.'

HERINVOERING VAN DE BABEL

Niet bang zijn om te storen, dus? 'Ach, dat overbodige zinnetje waar heel veel telefoontjes mee beginnen: "Sorry dat ik stoor." Hoeft niet, zeker niet als je iemand belt tijdens de kantooruren en ze ervoor kiezen om op te nemen. Kunnen ze niet opnemen, omdat ze bijvoorbeeld in de winkel staan of achter het stuur zitten, dan laat je iets achter op de voicemail. Ik probeer iemand drie keer te bellen, neemt die niet op, dan mail ik, verwijzend naar die drie telefoontjes. Je mailt iemand toch ook niet met de boodschap: 'sorry dat ik je

**ALS WE AL
TELEFONEREN, DAN
ZIJN WE VAAK LANGER
BEZIG MET UITSTELLEN
EN NADENKEN OVER
HET TELEFOONTJE DAN
MET HET TELEFOONTJE
OP ZICH**

mail'? We verzuipen nochtans in onze mailbox, maar daar stellen we ons vaak net wat minder vragen over.'

Wat met onze jeugd? Moeten we die weer aan het bellen krijgen? 'Mijn kinderen zijn twintigers en ik kan bevestigen dat ze het niet meer graag doen. Ik vind nochtans dat een zestienjarige in staat moet zijn om zelf een afspraak bij de tandarts te maken. Nog zoiets: als een sollicitant me na een spontane sollicitatie belt om te checken of ik zijn mail heb gekregen, dan heeft die bij mij alleen daardoor een punt voor.

Veel frustratie ontstaat nochtans doordat mensen standaard mailen in plaats van bellen. Bazen die hun werknemers enkel nog lezen, dat lijkt me geen goede evolutie. Liever een conferencecall met vijf mensen dan een mail naar vijf mensen, waarbij ze allemaal zaken tussen de regels kunnen lezen of om andere redenen gefrustreerd kunnen raken zonder dat iemand het merkt. Om nog maar te zwijgen van de tijd die we besteden aan de formulering, opdat de mail niet fout geïnterpreteerd zou worden. Misschien toch dat ene woord weglaten? Of die zin anders formuleren? Ik pleit voor de herinvoering van de babbel. Is het nodig, bevestig wat gezegd is via mail. Niet alleen is je mail korter, de kans op misverstanden is beduidend kleiner.'

STEM-NAAR-STEM OF HUID-NAAR-HUID

Het zijn niet alleen de misverstanden via mail, het is ook de terreur van de Whatsappgroepjes, waarin mensen dag in, dag uit dingen sturen naar een volledige groep. Die groepen waren ooit beperkt tot vijf mensen, maar tegenwoordig kunnen er 256 zielen in. Je hebt groepen met schoolpoortmama's, burens, collega's, andere collega's, die allemaal blootgesteld worden aan de ene misinterpretatie na de andere. Alleen al niks zeggen is verdacht. En je kunt er wel uit, maar dan vinden mensen van alles van je, wat ook weer vervelend is.

Wat dan met al die mensen die gruwen als ze gebeld worden? Die net als ik het ergste vrezen, omdat ze vaak alleen nog door hun moeder en hun oma worden gebeld en daardoor denken dat er wel iets heel ergs aan de hand zal zijn als de telefoon rinkelt? Iemand die gestorven is, of misschien nog erger, een callcenter! Zitten die angsthazen te wachten op de herinvoering van die babbel?

'Die telefoonangst bestaat inderdaad, zowel om te bellen als om gebeld te worden', zegt Nancy Olyslaegers. 'Maar hoe vaker je iets doet, hoe beter je erin wordt. Onze cursisten schrikken vaak als ze zichzelf horen telefoneren – we nemen die gesprekken op – maar ze worden ook allemaal beter door enkele simpele trucs rond intonatie en empathisch luisteren. Mensen vinden het vaak verrassend als ik zeg dat ik wel graag bel, maar ik merk ook dat ik makkelijk het belang ervan kan overbrengen aan onze cursisten. Ik pleit dus niet alleen voor vaker bellen, ik pleit ook voor vaker de telefoon opnemen of terugbellen. Ik ben ervan overtuigd dat we daar collectief beter van worden.'

Nog wat extra motivatie nodig om vaker te telefoneren? Actrice Nicole Kidman omschreef het enkele weken geleden nog als het geheim van haar huwelijk met muzikant Keith Urban: 'We hebben nog nooit berichtjes naar elkaar gestuurd, dat is niet hoe onze relatie is', zei ze in een interview. 'We bellen. We doen alleen stem-naar-stem of huid-naar-huid, zoals wij het

noemen.' Nicole en Keith zijn twaalf jaar getrouwd, niet minder dan een eeuwigheid in showbizzland.

Grijp dus wat vaker naar die telefoon en spreek erin, gij allen. In ruil doe ik mijn best om de volgende keer wél op te nemen.

Nancy Olyslaegers geeft in haar bedrijf The Business Assistant individuele en groepsopleidingen telefoonetiquette. www.thebusinessassistant.be

Door Kelly Deriemaeker

Foto Getty Images

http://www.standaard.be/cnt/dmf20180912_03738656

19/09/2018