



## Belschema

### 1. Opnemen van de telefoon

- Neem binnen 3 beltonen op.
- Begroet beller met een vriendelijke en duidelijke stem.  
*“Goedendag, Chiefs of IT. Hoe kan ik u helpen?”*

### 2. Luisteren en vraag achterhalen

- Luister aandachtig naar de klant.

**Maak een nieuwe ticket aan en noteer de gegevens van de beller in Freshdesk:**



- Voornaam + Achternaam
- Telefoonnummer
- Bedrijfsnaam
- E-mail
- Onderwerp

- Vraag om verduidelijking indien nodig:  
*“Kunt u meer details geven over uw vraag of probleem?”*

### 3A. Acquisitie

- Verzoek beller om alle info te mailen naar [info@chiefsoft.com](mailto:info@chiefsoft.com)

### 3B. Stageverzoek

- Verzoek beller om te mailen naar [arwin@chiefsoft.com](mailto:arwin@chiefsoft.com)

### 3C. Afspraak met [medewerker]

- Breng in kaart wie er belt.
- Meld beller dat je gaat kijken of [medewerker] op kantoor is.
- Zet klant in de wacht.
- Vertel medewerker wie er belt en geef telefoon aan.

### 4. Afsluiten van het gesprek

- Vat kort de gemaakte afspraken samen.
- Sluit het gesprek vriendelijk af.  
*“Dank u voor uw telefoontje. Een fijne dag verder!”*



**PS**

**Om de slagboom onder het gebouw te openen, toets 5.**