



Richtlijnen Telefonische Huisstijl

DGB Group

te Hardenberg, Houten en Sint-Niklaas

17-09-2018

Richtlijnen Telefonische Huisstijl

Veel (potentiële) klanten nemen contact op met de DGB Group via de telefoon. Dit telefonische gesprek is (naast de website) veelal de eerste indruk die zij krijgen van het bedrijf. De eerste indruk is bepalend in het gehele beeld wat men van de DGB Group heeft. Om deze reden zijn er enkele richtlijnen opgesteld voor dit telefonische contact. In deze notitie worden de huisstijl richtlijnen gegeven die binnen de DGB Group gelden. Het is van belang dat iedere medewerker van deze richtlijnen op de hoogte is en er naar streeft om ze op te volgen.

Opnemen telefoon

- Streef er naar om de telefoon binnen drie keer overgaan op te nemen.
- Antwoord bij een buitenlijn altijd met: 'Goedemorgen/ goedemiddag, <betreffend bedrijf>' en noem vervolgens je voornaam.
- Wanneer je de naam hoort van degene die je aan de telefoon hebt dan schrijf je deze even op. In het telefoongesprek herhaal je de naam nog eenmaal, bijvoorbeeld aan het eind van het gesprek 'dag mevrouw A.'

Doorschakelen telefoon

- Vraag eventueel waarvan de persoon deel uit maakt (welk bedrijf) en vraag altijd naar de reden waarom/ waarvoor iemand belt.
- De bestuursleden zitten standaard altijd in bespreking, doorschakelen naar hen is dan ook niet mogelijk ('Sorry, de heer x is in bespreking'). Vraag de beller waarvoor deze belt en vraag of je hem wellicht kunt doorschakelen met iemand die over het specifieke onderwerp gaat ('Ik kan u wel verbinden met de persoon binnen onze organisatie die hier over gaat; is dit een mogelijkheid?'). Wanneer de beller toch perse een van de bestuursleden wil spreken, vraag de beller dan of de desbetreffende persoon hem terug kan bellen ('Is het mogelijk dat hij u even terug belt?'). Geef nooit een tijdsindicatie aan voor wanneer men terug gebeld wordt! (Zeg eventueel dat je er 'haast' of 'met spoed' bij zal zetten).
- Wanneer je door wilt schakelen naar een ander in het kantoor zeg dan tegen de beller: 'Heeft u een momentje alstublieft?'. Wacht eerst de reactie af van degene die je aan de telefoon hebt (niet zomaar het gesprek verbreken) en bedank de beller voor het wachten.

Wanneer de persoon niet te bereiken is

- Wanneer de gewenste persoon / afdeling niet aanwezig is, neem het telefoonje dan weer terug en zeg hierbij 'Mevrouw / meneer <naam beller>, <naam / afdeling waarmee men contact zoekt> is even niet bereikbaar. Biedt dan een alternatief zoals: 'Kan ik u ergens mee helpen?' of 'Wilt u worden teruggebeld?' of 'Kan ik een boodschap aannemen?'.
- Maak duidelijke afspraken, wanneer je een afspraak maakt voor een later contact herhaal deze dan nogmaals zodat misverstanden worden voorkomen.
- Nadat de telefoon opgehangen wordt, moet je de persoon die geprobeerd is te bereiken altijd een e-mail (e-mail wordt t.z.t. vervangen door het programma 'DeGroBel') sturen met daarin gegevens over de contactpoging en de beller, ook geef je aan wat je hebt besproken met de beller en wat de verdere te ondernemen acties zijn.

Wanneer de persoon wel te bereiken is

- Allereerst vertel je wie er aan de andere kant van lijn zit, van welk bedrijf deze is en met welke reden deze belt.
- De receptie mag nooit zomaar telefoonjes doorverbinden zonder een aankondiging.

Algemene regel

- De receptie beantwoordt en handelt geen specialistische vragen af, er wordt alleen doorgeschakeld naar een binnen de organisatie verantwoordelijk persoon.
- Onder overleg wordt in principe geen telefoon doorgeschakeld (regulier overleg is te vinden in de centrale agenda).