



gemeente

Zoetermeer

Opdracht bij telefoongesprek

Voorbereiding:

1 mobiele telefoon

1 casus passend bij het team wat oefent

Een barometer; eenvoudig te maken op (digitaal) papier.

1 klant en 1 medewerker

Je krijgt een mail van het KCC.

Situatie:

Een klant heeft een vraag over een brief van jouw afdeling. Het KCC kende de brief niet en kon de klant dan ook niet aan antwoord helpen. Het KCC geeft wel mee de datum en het onderwerp van de brief, alsmede de specifieke vraag.

Het KCC kent jou als aanspreekpunt voor je afdeling. Je was niet bereikbaar en krijgt van het KCC de vraag om de klant terug te bellen.

Het telefoonnummer is: 06-.....

Opdracht:

Hoe bereid je het gesprek voor?

Wanneer (op welke termijn) bel je?

Wat denk je dat de verwachting van de klant is.

Hoe verder?

Wat is een lesson learned bij deze situatie? (stuur het KCC altijd de mailings zodat zij zich kunnen voorbereiden op klantvragen; liever nog voorafgaand aan de verzenddatum. Het KCC kent de klantvraag zo goed dat zij waarschijnlijk tips hebben om de brief zo goed in te richten dat telefonie overbodig kan zijn).

Ben je tevreden over jouw bijdrage in de dienstverlening naar de klant?

Geef jezelf een cijfer op de barometer.

Vraag de klant jou een cijfer te geven en bespreek dit cijfer.