

Schriftelijk proefexamen **TELEFONEREN**



Beschikbare tijd: 90 minuten

HET PROEFEXAMEN BESTAAT UIT 8 GENUMMERDE PAGINA'S, waarin opgenomen:

- ✓ 5 MEERKEUZEVRAGEN, gericht op toetsing van kennis van het begrippenkader
- ✓ 10 OPEN VRAGEN, gericht op toetsing van inzicht in de samenhang van het begrippenkader
- ✓ 1 CASE, gericht op de toetsing van de toepassing van het begrippenkader

BENODIGDE HULPMIDDELEN:

- ✓ pen
- ✓ kladpapier

Richtlijnen voor de vaststelling van het eindcijfer

Het examen bestaat uit twee delen: mondeling en schriftelijk.

Het eindcijfer wordt als volgt bepaald:

1. Het mondelinge cijfer wordt afgerond op 1 decimaal
2. Het schriftelijke cijfer wordt afgerond op 1 decimaal
3. Mondeling cijfer x 0,5 + schriftelijk cijfer x 0,5 = onafgerond eindcijfer
4. Het eindcijfer wordt afgerond op een geheel cijfer volgens de normale afrondingsregels (dus 5,49 = 5; 5,50 = 6)

Voorbeeld:

Een kandidaat behaalt voor het mondeling (afgerond op 1 decimaal) een 6,5 en voor het schriftelijk (afgerond op 1 decimaal) een 7,9. Het eindcijfer is: $6,5 \times 0,5 + 7,9 \times 0,5 = 7,2 = 7$.

Meerkeuzevragen

1. In het Nederlandse telefoonalfabet wordt voor de letter W gebruikt:
 - Winterswijk
 - Werkendam
 - Willem
 - Wilhelmina

2. Je leest op zaterdagochtend tijdens het ontbijt een artikel in de krant: groot tekort aan goed opleide telefonistes. Hier is sprake van:
 - Eenzijdige communicatie
 - Non-verbale communicatie
 - Formele communicatie
 - Corporate communicatie

3. Actief luisteren bestaat uit:
 - Horen, interpreteren, betrokken zijn, informeren, resumeren
 - Voorbereiding, interpreteren, betrokken zijn, informeren, resumeren
 - Horen, interpreteren, betrokken zijn, informeren, afspraken maken
 - Voorbereiding, horen, interpreteren, reflectie, informeren

4. a. Reduceren is het onjuist uitspreken van woorden door opeenvolgende klinkers aan elkaar gelijk te maken.
b. Assimileren is het afkorten van woorden en zinsdelen
 - a en b zijn juist
 - a is juist, b is onjuist
 - a is onjuist, b is juist
 - a en b zijn onjuist

5. Een uitgaand telefoongesprek bestaat uit de volgende fasen:
 - openingsfase, informatiefase, actiefase, afsluitfase
 - voorbereidingsfase, openingsfase, actiefase, afsluitfase
 - openingsfase, informatiefase, afsluitfase
 - openingsfase, actiefase, afsluitfase

Einde meerkeuzevragen

Open vragen

1. Wat is interne ruis? Geef hiervan een voorbeeld.

.....
.....
.....

2. Noem twee valkuilen bij het klantgericht handelen.

.....
.....
.....
.....
.....

3. a. Geef een voorbeeld van een open vraag. Wanneer gebruik je open vragen?

.....
.....
.....
.....

b. Geef een voorbeeld van een gesloten vraag. Wanneer gebruik je gesloten vragen?

.....
.....
.....

c. Geef een voorbeeld van een keuzevraag. Wanneer gebruik je keuzevragen?

.....
.....
.....

4. In welke drie groepen kunnen we de randvoorwaarden voor een goede telefoonafhandeling verdelen? Geef van elke groep een voorbeeld.

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

5. Je hebt een klant aan de lijn gehad, die informatie nodig heeft van de financiële administratie. Je hebt toegezegd dat je de informatie zult verzamelen, en nog deze week zult toesturen. Nu blijkt dat bepaalde gegevens nog niet verwerkt zijn, zodat je pas volgende week de gevraagde informatie kunt toesturen. Welke actie onderneem je, en waarom?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

6. 'Hallo, u spreekt met Karel Karelsen. Ik heb vorig jaar een nieuwe keuken bij u gekocht, maar de magnetron doet het niet meer. Dat is lastig, want ik krijg mijn oude tante op bezoek en wil haar een warme maaltijd voor kunnen zetten. Nou had ik al eerder gebeld, en jullie zouden een monteur sturen, maar die is nog niet geweest. Daar ben ik best boos over, want ik zit met de brokken. Wat moet ik nu met mijn oude tante aan?'

a. Geef een samenvatting van deze tekst.

.....
.....
.....

b. Geef een reflectie op deze tekst.

.....
.....
.....

7. Noem twee nadelen van Internet.

.....
.....
.....
.....

8. Wat is een collect call?

.....
.....
.....
.....
.....

9. Je werkt als informatrice aan de telefoon bij het bedrijf Informa.

- a. Geef een goede openingszin voor inkomende telefoongesprekken, bestaande uit drie onderdelen.

.....
.....

- b. Uit welke drie onderdelen bestaat je openingszin, welke volgorde heb je aangehouden, en om welke reden?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

10. Noem twee argumentatietrucs, en geef van allebei een voorbeeld.

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Einde open vragen

Case

Je werkt in een bedrijf met 8 collega's. Er worden koffie-automaten geproduceerd en verkocht. Jij bent telefoniste, en je vormt met je collega Ans Schouten (secretaresse) het secretariaat. Annie Withaar is directeur, en Joop Hopjes doet de boekhouding. De verkoop wordt geregeld door Hans Witteveen. Productieleider is Ernst Haagsma, en hij geeft leiding aan 3 productiemedewerkers: Aron Kelk, Henk Brill en Jos Ares.

Er wordt gewerkt met interne telefoonnummers. De directiekamer heeft nummer 310, de verkoop nummer 330, het hoofd productie nummer 340, en de productiemedewerkers zijn te bereiken op een toestel in de productiehal met nummer 341. De boekhouding zit onder nummer 320, en de secretaresse heeft nummer 301. Jouw centrale toestel is intern te bereiken onder nummer 300.

1. Maak een organigram van dit bedrijf. Zet daarin de functies, de namen en de interne nummers.

2. Je wordt gebeld door een klant, die een vraag heeft over de aanschaf van een koffie-automaat. Met welke persoon verbind je deze klant door, en met welk toestelnummer?

.....
.....

3. Je wordt gebeld door een klant, die vorige week een koffie-automaat kocht. Hij heeft een vraag over de nota. Met welke persoon verbind je deze klant door, en met welk toestelnummer?

.....
.....

4. Je wordt gebeld door een klant, die een technische vraag over de koffie-automaat heeft. Hij wil weten hoe hij het apparaat het beste kan koppelen aan een koffie-machine, die hij al had, en heeft daarvoor technische specificaties nodig. Met welke persoon verbind je deze klant door, en met welk toestelnummer?

.....
.....

5. Noem naast dit organigram nog twee zaken, die je bij de hand moet hebben bij het voeren van telefoongesprekken.

.....
.....
.....
.....

Einde Case

Einde proefexamen

Antwoorden en normering proefexamen Telefoneren

Meerkeuzevragen

	punten
1. c	1
2. a	1
3. a	1
4. d	1
5. c	1

Totaal aantal punten meerkeuzevragen:

5

Open vragen

- | | |
|---|---------|
| 1. Interne ruis is een communicatiestoornis, waarvan de oorzaak ligt bij de zender of de ontvanger. | 0,5 |
| Voorbeeld: onduidelijk praten, niet goed luisteren, niet goed begrijpen. | 0,5 |
| 2. - Als ik vriendelijk ben, ben ik klantgericht. Klantgerichtheid is méér dan vriendelijkheid alleen. Vriendelijk verkeerde informatie geven is niet klantgericht. | |
| - Als ik klantgericht ben, is het bedrijf klantgericht. Klantgerichtheid is teamwork, er moeten dus afspraken over gemaakt worden. | 2 x 0,5 |
| - De klant heeft altijd gelijk. Vaak durven bedrijven de confrontatie met de klant niet aan te gaan als de klant duidelijk ongelijk heeft. Dat leidt tot vage, onduidelijke oplossingen, waar uiteindelijk de klant ook niets aan heeft. | |
| 3. a. 'Wat kan ik voor u doen?' Een open vraag gebruik je om de ander in de gelegenheid te stellen algemene informatie te verstrekken (open vragen komen vaak aan het begin van het gesprek voor). | 2 x 0,5 |
| b. 'Vindt u deze toets moeilijk?' Een gesloten vraag gebruik je om gerichte informatie te krijgen (gesloten vragen komen vaak aan het einde van het gesprek voor). | 2 x 0,5 |
| c. 'Wilt u een brochure, of wilt u een persoonlijk gesprek?' Een keuzevraag gebruik je ook om gerichte informatie te krijgen (komen ook vaak aan het einde van het gesprek voor). | 2 x 0,5 |
| 4. - infrastructuur, voorbeeld: telefooncentrale. | 2 x 0,5 |
| - organisatie, voorbeeld: rustige ruimte, taakomschrijvingen / organigram, afspraken over telefoongedrag, aan- en afwezigheidsregistratie, pen en papier (telefoonmemo), verdere benodigde gegevens zoals brochures. | 2 x 0,5 |
| - human capital, voorbeeld: telefooncentrale goed kennen, bedrijf en medewerkers goed kennen, goede beroepshouding (eventueel: op tijd aanwezig, goed voorbereiden, werken aan vaardigheden). | 2 x 0,5 |
| 5. Je belt de klant terug om te melden dat het niet lukt om de gegevens op de afgesproken tijd toe te sturen, en je legt de reden uit. Je maakt een nieuwe afspraak wanneer de gegevens wel toegestuurd zullen worden. Gouden regel is namelijk: kom de gemaakte afspraken na, en informeer de klant als dat niet lukt. | 1 |

- | | |
|---|---|
| 6. Samenvatting:
U hebt vorig jaar een nieuwe keuken gekocht, waarvan de magnetron het niet doet. En de monteur is nog niet geweest?
Reflectie:
Ik begrijp dat u zich zorgen maakt of de monteur op tijd zal komen voor het bezoek van uw tante. | 1

1 |
| 7. - Internet kan verslavend werken (veel tijd kosten).
- Er is veel vervuiling op internet (racisme, porno).
- Er kunnen ongewenste virussen binnengehaald worden. | 2 x 0,5 |
| 8. Een collect call is een gesprek, waarbij de andere partij de gesprekskosten draagt. (Als de andere partij daarmee akkoord is wordt je door de operator doorverbonden). | 1 |
| 9. 'Goedemorgen (-middag, -avond), met Informa, u spreekt met ... (naam kandidaat)'.
Onderdelen:
1. begroeting: goedemorgen, om de klant de kans te geven aan je stem te wennen.
2. naam bedrijf: met Informa, want dat is de naam waar de klant contact mee zoekt.
3. eigen naam: u spreekt met, want omdat je informatrice bent zal de beller waarschijnlijk met jou een gesprek voeren. Hij moet je naam dus kennen. | 3 x 0,25

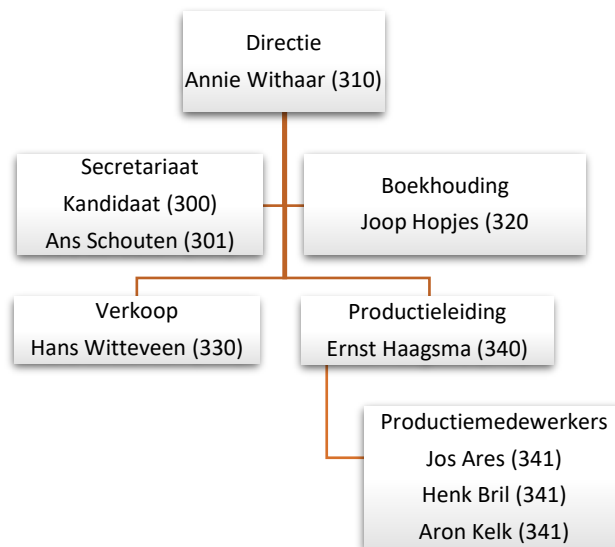
0,25
0,25
0,25 |
| 10.- Belachelijk of verdacht maken. Voorbeeld: 'Ja, allicht vindt hij dat. Hij heeft er immers belang bij'.
- Bluffen / imponeren. Voorbeeld: 'Neem nou maar van mij aan dat ik gelijk heb. Ik heb tenslotte 20 jaar ervaring met dit werk'.
- Valse suggestie wekken. Voorbeeld: 'Onze arbeidstijden moeten maar eens worden aangepast. We zijn zo'n beetje het enige bedrijf in Nederland waar nog 40 uur per week gewerkt wordt'.
- Mening opdringen. Voorbeeld: 'U bent het toch zeker wel met me eens dat | 2
(0,5 per
truc,
en 0,5 per
vb) |

Totaal aantal punten open vragen:

16,5

Case**punten**

1.

4,5 punt
(0,5 per
pers/
nummer)

2. Hans Witteveen, nr. 330.

1

3. Joop Hopjes, nr. 320.

1

4. Ernst Haagsma, nr. 340.

1

5. - pen en papier (telefoonmemo)
- foldermateriaal / brochures
- telefoonlijst

2 x 0,5

Totaal aantal punten case:**8,5****Totaal aantal te behalen punten schriftelijk proefexamen:****30**

(Eindcijfer schriftelijk eindexamen = totaal behaalde punten : 3, afgerond op 1 decimaal)