De cursus Telefoneren heeft als doel de cursist voldoende vaardigheden bij te brengen om het telefoonverkeer binnen een bedrijf goed te kunnen regelen. Bovendien moet de cursist een voldoende beheersing van gesprekstechnieken hebben om een goed telefoongesprek te kunnen voeren.

De cursus is zo praktisch mogelijk gehouden. Wel is een theoretische ondergrond nodig m.b.t. de onderwerpen Communicatie, Klantgericht handelen en Gesprekstechnieken. Deze onderwerpen worden dan ook in de eerste drie hoofdstukken behandeld. Echter, ook hier wordt zo praktisch mogelijk met de materie omgegaan, en vanaf het eerste hoofdstuk worden telefoongesprekken of fragmenten daaruit aan de orde gesteld.

De cursus Telefoneren is geen knoppencursus. De cursist leert dus niet de functies van de telefooncentrale, maar wordt geacht deze al te beheersen, dan wel de benodigde kennis op te doen via oefening op het werk, kennisoverdracht van collega’s, gebruiksaanwijzing of een training van de leverancier van de centrale. Een aantal veel voorkomende functies worden in de syllabus besproken (hoofdstuk 7.2). Het is aan te bevelen deze functies te demonstreren. Als er in het leslokaal geen apparatuur aanwezig is, zou dit op de telefoon-apparatuur van het lesinstituut kunnen. Zo komt de cursist toch nog enigszins in aanraking met de bediening van de centrale. Hiervoor is oefening 1 bij hoofdstuk 7 opgenomen.