

Outbound gesprek	Kan uitleaan Oefent Past > 50% toe Goed					Opmerkingen, trefwoorden
<b>Attentie</b>						
Vorbereiding en doel						
<b>Aanvang</b>						
Opening						
Jezelf introduceren						
<b>Analyse</b>						
Vragen stellen						
Doorvragen						
Luisteren						
Samenvatten						
<b>Antwoord/advies</b>						
Onderbouwing antwoord						
Overtuigend taalgebruik						
Positief taalgebruik						
Uitleg vervolprocedure of advies						
<b>Omgang weerstand</b>						
Stilte						
Emotie erkennen						
Inhoud samenvatten						
Antwoord indien nodig						
"tegen"vraag stellen						
<b>Afsluiting</b>						
Proefafsluiting						
Persoonlijk afscheid						
<b>Algemeen</b>						
Naamgebruik klant						
Leiding nemen/houden						
<b>Proces</b>						
Inschatting bezwaar						
Registratie klantcontact						
Naam coachee						
Naam trainer/coach						
Datum / sessie nr: .....						

**Bevindingen**

1. Wat ging goed?
2. Wat is een compliment waard?
3. Wat ging minder goed?
4. Afspraak of afspraken praktijkoefening voor de volgende coachsessie: