

Coachformulier Klantcontact Gesprekken

Datum:		Functie medewerker:	
Kenmerk medewerker:		Samen luisteren	
Locatie:		Naam teammanager:	
Regio:			
Naam trainer:			

Zakenpartnernummer

Toelichting formulier

Case 1		Case 3	
Case 2		Case 4	

Alle **wit** gemaakte gespreksonderdelen worden niet meegenomen bij TOTJ Stroomlijnen. In de toelichting gebruiken we de criteria: **Groen** = in alle gesprekken gehoord, **Oranje** = soms wel/niet, **Rood** = helemaal niet gehoord

Onderdeel	Case 1	Case 2	Case 3	Case 4	Toelichting
-----------	--------	--------	--------	--------	-------------

Communicatieve competentie

A Telefoonetiquette

1. opening					
2. gebruik naam klant					
3. taalgebruik					
4. actief luisteren					
5. proefafrondding					
6. afsluiting					

B Begrip en leiding

7. inlevingsvermogen/begrip tonen					
7a klantvraag bevestigen					
8. leiding nemen en houden/efficiëntie					

C Toegevoegde waarde

9. pro-actief handelen					
10. klantbinding/commercie					

Analytische competentie

D Vraagbeantwoording

11. klantvraag achterhalen					
11a. samenvatten, herformuleren					
12. helder en overtuigend advies/uitleg					
13. productkennis					
14. procedurekennis					
15. loggen					

E Turfitems

16. bijdrage first call resolution					
17. klantverwachting overtroffen					
weerstand door proces					
weerstand door medewerker					
onderwerp gesprek					

Tops en Tips

Met passie en vakmanschap naar de top!