

Bereikbaar werkt prettiger

Voor jou als secretaresse is het telefonisch bereikbaar zijn een belangrijk onderdeel van je werk. Ook voor je werkgever is deze bereikbaarheid zeer belangrijk, omdat de klantvriendelijkheid er direct van af hangt. Bereikbaarheid houdt hierbij meer in dan op tijd de telefoon opnemen. Het gaat ook om de manier waarop je de beller verder helpt.

door: Gabor Mooij

In de ongeduldige wereld van tegenwoordig loop je al snel tegen irritaties op als mensen te lang op je moeten wachten. Natuurlijk zijn deze irritaties niet altijd terecht, maar je hebt veel mogelijkheden tot je beschikking om ze tot een minimum te beperken. Het goed regelen van je telefonische bereikbaarheid is niet alleen prettig voor de beller. Het maakt ook voor jou je werk een stuk gemakkelijker. Hieronder lees je hoe dat in zijn werk gaat.

Allereerst is belangrijk dat je werkgever het afhandelen van het binnenkomende telefoonverkeer goed heeft georganiseerd. De volgende vijf punten zijn hierbij van belang:

1. De techniek moet goed verzorgd zijn

Bij de meeste bedrijven is er voldoende techniek in huis om telefoonverkeer goed op te vangen. Je moet daarbij bijvoorbeeld denken aan het gemakkelijk kunnen doorschakelen van gesprekken en het kunnen aannemen van een aantal lijnen tegelijk. Mocht dit bij jouw bedrijf niet het geval zijn dan kun je dit beter snel ter sprake brengen. Je moet immers wel goed je werk kunnen doen.

2. Ga rondzwervende telefoontjes tegen

De techniek levert meestal weinig problemen op. Wat vaker fout gaat, zijn de door de organisatie heen 'zwervende' telefoontjes. Zo kan een receptioniste telefoontjes naar je doorverbinden die niet voor jouw afdeling of baas bestemd zijn. De oorzaak kan zijn dat bij de receptioniste onvoldoende bekend is wat je afdeling of je baas doet. Het is dan zaak dat zij of hij dit wel (op hoofdlijnen) weet.

3. Maak goede afspraken met je collega's

Daarnaast is het handig om goede afspraken met je collega's te maken over het doorschakelen van telefoons. Het kan voor jou onwerkbaar situaties opleveren als teveel mensen tegelijk hun telefoon naar je doorschakelen. Het is een goed idee om hier ook met je collega-secretaresses afspraken over te maken. Jullie kunnen elkaar dan ondersteunen bij druk telefoonverkeer.

Ook moet het opnemen van de telefoon goed geregeld zijn bij bijvoorbeeld een afdelingsoverleg of afdelingsuitje. Als jij twee uur lang degene bent die alle binnenkomende telefoontjes voor een afdeling met 20 collega's moet aannemen, ben je die vergaderingen snel beu. Zorg ervoor dat er voldoende mensen zijn om de telefoontjes op te nemen. Ook hier kun je afspraken over maken met je collega's en collega-secretaresses.

4. Schenk aandacht aan het agendabeheer

Als het over bereikbaarheid gaat dan vormen agenda's een onmisbare schakel in het geheel. Zonder toegang tot de agenda's van je collega's of bij slecht bijgehouden agenda's is het onmogelijk voor jou om afspraken te maken met de beller.

Tegenwoordig zijn de elektronische agenda's steeds gebruikelijker geworden. Je bladert een stuk gemakkelijker door deze agenda's dan door hun papieren collega's. Maar net als bij de papieren versies geldt dat de agenda wel goed moet worden bijgehouden door de eigenaar. Maak er werk van als dit niet zo is of als je geen toegang hebt tot agenda's van collega's.

5. Laat collega's telefoontjes die ze zelf kunnen afhandelen ook zelf afhandelen

Verder zullen collega's geregeld externe telefoontjes naar jou doorschakelen. Dit kunnen telefoontjes zijn die zij zelf kunnen afhandelen of die zij direct kunnen doorschakelen naar de juiste collega. Als jij niet met deze telefoontjes wordt lastiggevallen, kom je goed toe aan de telefoontjes die je echt zelf moet afhandelen. Breng dit eventueel ter sprake bij een afdelingsoverleg of bij je baas.

Naast een goede organisatie van het telefoonverkeer kan jij ook zelf bijdragen aan een goede bereikbaarheid en toegankelijkheid. Hieronder vind je zes aandachtspunten waar je op kan letten.

1. Benut de technische mogelijkheden zo goed mogelijk

Zo kun je de volg- of doorschakelstand gebruiken als je tijdelijk op een andere plek binnen of buiten kantoor moet zijn. Hierdoor blijf je bereikbaar. Het is belangrijk dat degene die het toestel gebruikt waarheen je doorschakelt of dat je gebruikt voor de volgstand hiervan op de hoogte is. Vergeet ook niet een volg- of doorschakelstand weer op te heffen als je terug bent op je eigen plek.

2. Neem de telefoon tijdig op

Allereerst is het belangrijk dat je een telefoontje tijdig opneemt. De norm in de telefoonwereld is binnen drie belsignalen.

3. Voorkom onnodige telefoongesprekken

Beperk verder de niet noodzakelijk telefoongesprekken met je collega's. Op zo'n moment zijn zowel jij als je collega niet bereikbaar. Je kunt voor dit soort gesprekken beter de e-mail gebruiken.

4. Weet wat er speelt

Verder is het belangrijk dat je weet wie wat doet op je afdeling of dat je bekend bent met het werkveld van je baas. Dit komt van pas als iemand belt met een productgerichte vraag of met een informatieverzoek. Als jij kennis van zaken hebt, kun je zo'n klant gericht verder helpen.

5. Blijf ook tijdens het gesprek bereikbaar

Schenk aandacht aan het luisteren naar de beller. Zo kun je deze beter en sneller verder helpen. Bij onduidelijkheden mag je best doorvragen. Er wordt niet van je verwacht dat je alles direct maar begrijpt. Laat de beller het ook horen als je hem of haar begrijpt. Dit kan door woorden als ja, nee en natuurlijk te gebruiken of door instemmend te 'hummen'.

Mocht je bij een telefoongesprek iets gaan opzoeken of navragen, dan is het voor de beller prettig om te weten wat je doet. Dit geldt ook voor het doorschakelen of in de wachtstand zetten.

6. Maak een goede terugbelafpraak

Verder is het belangrijk voor de beller dat hij weet wanneer hij iemand die er niet is wel kan bereiken. Nog prettiger is dat je hem of haar zelf aanbiedt dat er teruggebeld wordt. Die terugbelbelofte moet dan natuurlijk wel nagekomen worden! Daarnaast moet de beller weten door wie en wanneer hij teruggebeld gaat worden. Informeer ook bij de beller wanneer deze te bereiken is.

Noteer bij een telefoongesprek altijd de naam en het telefoonnummer van de beller. Een mogelijke klant kan bijvoorbeeld aangeven zelf terug te bellen. Als dat niet gebeurt dan kan één van je collega's altijd nog contact opnemen.

Hieronder zie je nog eens samengevat hoe je je telefonische bereikbaarheid verbetert.

Organiseer je bereikbaarheid	Verzorg je bereikbaarheid
1. De techniek moet goed verzorgd zijn	1. Benut de technische mogelijkheden zo goed mogelijk
2. Ga rondzwervende telefoontjes tegen	2. Neem de telefoon tijdig op
3. Maak goede afspraken met je collega's	3. Weet wat er speelt
4. Schenk aandacht aan het agendabeheer	4. Voorkom onnodige telefoongesprekken
5. Laat collega's telefoontjes die ze zelf kunnen afhandelen ook zelf afhandelen	5. Blijf ook tijdens het gesprek bereikbaar
	6. Maak een goede terugbelafpraak