

E – Learning overzicht modules en thema's

Telefonie

1. Communicatie aan de telefoon
 - 1.1 Communiceren, Hoe werkt dat?
 - 1.2 Kenmerken van communicatie
 - 1.3 Verschillen tussen face-to-face communicatie en communicatie aan de telefoon
 - 1.4 Basis telefoonetiquette
 - 1.5 Tips om communicatiestoringen aan de telefoon te voorkomen

2. Gespreksstructuur
 - 2.1 Inleiding gespreksstructuur
 - 2.2 Alertheid
 - 2.3 Aanvang
 - 2.4 Analyse
 - 2.5 Actie/Antwoord
 - 2.6 Afsluiting
 - 2.7 Algemeen

3. Opnemen en doorverbinden
 - 3.1 Houding en stem
 - 3.2 Professioneel opnemen (visitekaartje)
 - 3.3 Naar de naam vragen
 - 3.4 Professioneel doorverbinden en in de wacht zetten
 - 3.5 Professioneel terugbellen
 - 3.6 Niemand bereikbaar

4. LSD: luisteren, samenvatten en doorvragen
 - 4.1 Luisteren
 - 4.2 Samenvatten of terugkoppelen
 - 4.3 Doorvragen
 - 4.4 Vraagtechnieken
 - 4.5 Trechters
 - 4.6 Omgaan met onverwachte situaties

5. Bereikbaarheid
 - 5.1 Afspraken maken over telefonie
 - 5.2 Snelheid en wijze van opnemen
 - 5.3 Bereikbaarheid en terugval naar de centrale
 - 5.4 Wachttijden en doorverbinden
 - 5.5 Toezeggingen over terugbellen
 - 5.6 Inspreken voicemail
 - 5.7 Noodgevallen

6. Klantgericht en zakelijk telefoneren
 - 6.1 Verbinding maken
 - 6.2 Oplossingsgericht communiceren
 - 6.3 Concrete afspraken maken (SMART)
 - 6.4 Professioneel afsluiten
 - 6.5 Hoe leg je iets uit aan een leek?

E-mail

1. Communicatie via e-mail
 - 1.1 Communiceren, hoe werkt dat?
 - 1.2 Kenmerken van communicatie
 - 1.3 Verschillen tussen communicatie op de diverse kanalen
 - 1.4 Basis etiquette
 - 1.5 Mail ik of neem ik de telefoon?

2. Structuur van een e-mail
 - 2.1 Inleiding structuur
 - 2.2 Eerst denken dan mailen
 - 2.3 De onderwerpregel en aanhef
 - 2.4 Opbouw van een e-mail
 - 2.5 Structuur aangeven (layout)
 - 2.6 Empathie en betrokkenheid
 - 2.7 Afsluiting van e-mail
 - 2.8 Handtekening

3. Taalgebruik
 - 3.1 Inleiding taalgebruik
 - 3.2 Tone of voice
 - 3.3 'Jij' of 'u'
 - 3.4 Jargon
 - 3.5 Korte duidelijke zinnen
 - 3.6 Spellingsregels
 - 3.7 Spelling, vervoeging van werkwoorden
 - 3.8 Grammatica en stijl
 - 3.9 Actief taalgebruik
 - 3.10 Emoties

4. Efficiënt e-mailen
 - 4.1 Inleiding efficiënt e-mailen
 - 4.2 Versturen: Wie is de ontvanger?
 - 4.3 Beantwoorden e-mail
 - 4.4 Afwezigheidsbericht
 - 4.5 Managen van de inbox