

Pieterman & Partners B.V. *opleidingsinstituut*

Hierbij verklaren wij dat:

Mevrouw M.S. Heijman

op
29 april 1996

geslaagd is voor het
CERTIFICAAT TELEPLAN-I

Met de afgenomen test werd een resultaat van 100% gehaald

Behandeld werden onder andere de volgende onderwerpen:

- Benutten van de mogelijkheden die de telefoon biedt
- Hoe u maximaal profijt haalt uit moeilijke telefoonsituaties
- Hoe u kostbare communicatiefouten kunt voorkomen
- Doelgericht luisteren en spreken
- Zelfverzekerd reageren op uw gesprekspartner
- Praktijkoefeningen om uw persoonlijke vaardigheden te verbeteren

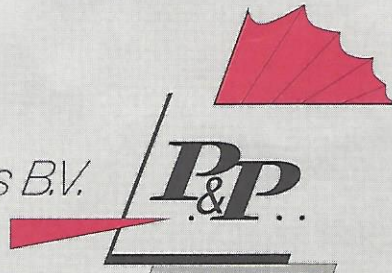
Datum, 7 mei 1996



A.M.H. Pieterman
directeur

Pieterman & Partners B.V.

exclusief in opleidingen voor telefooncommunicatie
en persoonlijke presentatie.



Lid van:

American Telemarketing Association, Inc., Nederlandse Vereniging van Opleidingsfunctionarissen, Direct Marketing Instituut Nederland.

AANDACHTSPUNTEN: TelePlan I
11-12 en 29 april 1996

1. Vriendelijk zijn
2. Binnen drie keer opnemen
3. Telefoonetiquêtte
4. Breedtevragen
5. Dieptevragen
6. Open vragen
7. Rustig spreektempo
8. Aandacht geven
9. Begrip tonen/medeleven
10. Maximaal 20 seconden in de wacht
11. Niet-emotioneel worden
12. Samenvatten
13. Positief afsluiten
14. Vermijd verkleinwoorden
15. Gebruik tegenwoordige tijd
16. Vermijd twijfelwoorden
17. Vermijd stopwoorden
18. Feedback
19. GOEROE
20. Aanpassen aan de klant
21. Leiding nemen

22. Intonatie/melodie
23. Glimlach
24. Articulatie
25. Timing
26. Ik-vorm
27. Meeveren
28. Luistersignaaltes
29. Concentratie
30. Volume
31. Toonhoogte
32. Bied jezelf aan als aanspreekpunt
33. Vermijd ruis
34. Klant uit laten praten
35. Toon respect
36. Naam klant noemen
37. Vermijd opdringerigheid
38. Alternatieven bieden bij "Nee"
39. Geen loze beloftes doen
40. Notities maken
41. Acties aankondigen
42. Neem klant serieus
43. Bedank klant voor het wachten
44. Vraag of klant wil wachten
45. Stel gesloten vragen indien je wilt sturen