



# Lesbrief: Telefoneren kun je leren

Thema: Vakkundig communiceren



## Inleiding

Een zakelijk telefoongesprek voer je heel anders dan een persoonlijk telefoongesprek. Maar hoe doe je dat, zo'n zakelijk telefoongesprek voeren? Hoe begin je zo'n gesprek en hoe sluit je het af? En hoe onthoud je allemaal wat er is besproken in dat gesprek?

In deze lesbrief ga je uitzoeken hoe je een zakelijk gesprek voert. Je bekijkt de manier waarop je een telefoon opneemt en hoe je dit netjes afsluit. Daarnaast leer je hoe je een telefoonnotitie invult. Wanneer je dit allemaal weet, maak je een tutorial voor een leerling in het vmbo die binnenkort op stage gaat. Van deze tutorial maak je een QR-code, zodat je hem gemakkelijk op je smartphone kunt zetten. Je kunt hem natuurlijk ook zelf gebruiken tijdens je stage in volgende leerjaren.



### Waar moet de opdracht aan voldoen?

De tutorial moet aan de volgende eisen voldoen:

- De tutorial is geschreven voor een scholier aan het vmbo die binnenkort op stage gaat.
- De tutorial is overzichtelijk, duidelijk en puntsgewijs geschreven.
- De tutorial bevat de volgende onderwerpen: telefoon aannemen, doorverbinden, in de wacht zetten, informatie opslaan, telefoonnotitie schrijven en telefoongesprek afsluiten.
- De tutorial is online gemaakt en is omgezet in een QR-code.



### Wat kun je en wat weet je na deze lesbrief?

- Je weet wat het verschil is tussen een persoonlijk en een zakelijk telefoongesprek.
- Je kunt een zakelijk telefoongesprek op een goede manier starten.
- Je weet hoe je een iemand doorverbindt.
- Je kunt tijdens een zakelijk telefoongesprek de juiste informatie opslaan en noteren op een telefoonnotitie.
- Je kunt een zakelijk telefoongesprek op de juiste manier afsluiten.
- Je kunt online op een duidelijke manier een tutorial maken over hoe je een zakelijk telefoongesprek voert.
- Je kunt een QR-code maken.

### Uit welke stappen bestaat de lesbrief?

Stap	Telefoneren kun je leren!
Stap 1: Oriënteren	Verzamel informatie over zakelijke telefoongesprekken. Maak een mindmap over zakelijke telefoongesprekken.
Stap 2: Voorbereiden	Maak je planning. Interview een receptionist(e) of telefonist(e) over het voeren van zakelijke telefoongesprekken. Oefen met rollenspellen verschillende situaties voor een zakelijk gesprek. Bereid de tutorial voor.
Stap 3: Uitvoeren	Maak de tutorial. Maak een QR-code voor je tutorial.
Stap 4: Afronden en terugkijken	Laat je tutorial beoordelen door leerlingen die al op stage zijn geweest. Kijk terug op deze lesbrief.



## Stap 1: Oriënteren



### Moeilijke woorden

Wat betekenen de volgende woorden? Zoek de betekenis op.

Moeilijk woord	Wat betekent dit woord?
Efficiënt	
Effectief	
Doorverbinden	
In de wacht zetten	
Tutorial	
QR-code	



### Informatie verzamelen

Je gaat informatie verzamelen over persoonlijke en zakelijke telefoongesprekken.

- a. Overleg met elkaar wat er verstaan wordt onder een persoonlijk telefoongesprek.

---

---



## Telefoneren kun je leren

b. Met wie voer je een persoonlijk gesprek? Noem 4 voorbeelden.

---

---

---

---

c. Waar kan een persoonlijk gesprek over gaan? Geef twee voorbeelden.

---

---

d. Je gaat een kort persoonlijk gesprek nadoen. Je hebt hiervoor 5 minuten.

- Ga met z'n tweeën naast elkaar zitten. Voer samen het volgende persoonlijke gesprek:

*Eén van jullie twee is jarig en wordt gebeld. De ander speelt een heel goede vriend of vriendin en belt de jarige 's morgens om te feliciteren.*

- Wat zeg je?
- Speel dit telefooncontact spontaan. Dat wil zeggen: zoals je het in het echt ook zou doen.
- Daarna draai je de rollen om en voer je het gesprek nog een keer.
- Vond je dit gesprek moeilijk?  Ja /  Nee.
- Leg je antwoord kort uit.

---

---

e. Overleg met elkaar. Wat is een zakelijk telefoongesprek?

---

---

f. In ieder profiel kom je zakelijke gesprekken tegen. Verzin voor elk profiel een voorbeeld van een zakelijk telefoongesprek die je kunt tegenkomen.



## Telefoneren kun je leren

Profiel	Voorbeeld zakelijk telefoongesprek
Economie & Ondernemen	
Horeca, Bakkerij & Recreatie	
Zorg & Welzijn	

g. Ga naar [leren.nl/cursus/professionele-vaardigheden/telefoneren/](https://leren.nl/cursus/professionele-vaardigheden/telefoneren/) en klik op 'je wordt gebeld'.

- Hoe kun jij je goed voorbereiden op het ontvangen van een zakelijk gesprek?

---

---

- Welke drie punten zijn belangrijk bij een inkomend gesprek?

---

---

- Klik op 'contact maken'. Schrijf in korte punten op wat belangrijk is bij het opnemen van de telefoon

---

---

---

---

---

- Ga terug en klik op 'informatie inwinnen'. Welke vijf punten moet je altijd noteren bij een zakelijk gesprek?

---

---

---

---

---



## Telefoneren kun je leren

h. Soms moet je ook iemand doorverbinden. Ga naar [leren.nl/cursus/professionele-vaardigheden/telefoneren/doorverbinden.html](https://leren.nl/cursus/professionele-vaardigheden/telefoneren/doorverbinden.html).

- Waarmee begin je voordat je iemand doorverbindt of in de wacht zet?

---

---

- Welke mogelijkheden zijn er als je iemand wilt doorverbinden en wat moet je dan doen?

1: \_\_\_\_\_

---

2: \_\_\_\_\_

---

3: \_\_\_\_\_

---

4: \_\_\_\_\_

---

i. Zoek uit hoe je op het telefoontoestel in jouw klas iemand doorverbindt. Schrijf kort op hoe dat moet.

---

---

j. Je wilt een telefoongesprek op een goede manier afsluiten. Ga weer naar [leren.nl/cursus/professionele-vaardigheden/telefoneren/](https://leren.nl/cursus/professionele-vaardigheden/telefoneren/).

- Klik op 'Telefoongesprek afsluiten'. Welke drie punten zijn belangrijk bij het afsluiten van een telefoongesprek?

---

---

---



Je kunt voor deze opdracht gebruik maken van de volgende werkkaarten:

- Telefoongesprek voeren
- Mindmap maken
- Interviewen





## Telefoneren kun je leren

### Brainstormen

Wat is belangrijk bij het voeren van een goed zakelijk telefoongesprek? Denk daar samen over na en maak er een mindmap van. Gebruik de **Werkkaart: Mindmap maken**

- a. Iedereen neemt een papier (A3-formaat). Zet in het midden van het A3-tje : 'Een goed zakelijk gesprek'. Teken van daaruit lijnen. Schrijf op de lijnen wat je belangrijk vindt. Je mag alles opschrijven wat je bedenkt.
- b. Is je mindmap klaar? Leg dan alle papieren naast elkaar. Kijk bij elkaar of de punten, die je hebt opgeschreven, overeenkomen met de punten van de andere mindmaps.
- c. Lees je bij de anderen goede punten? Zet die dan op jouw papier erbij met een gekleurde stift. Heb jij punten, die niemand anders heeft? Overleg dan met twee andere leerlingen of het een goed punt is. Bij twijfel zet je er een vraagteken achter. Als het geen goed punt is, streep je hem door.
- d. Nodig iemand van de receptie van jullie school uit. Vraag of de receptionist(e) wil kijken naar de mindmaps.
- e. Zijn jullie punten vergeten? Zet ze er dan nog bij.





## Stap 2: Voorbereiden



### De planning

	Stap	Wat ga je doen?	Wie gaat het doen?	Hoeveel tijd heb je daarvoor nodig?
	Vorbereiden			
	Uitvoeren			
	Afronden en terugkijken			



Je kunt voor deze opdracht gebruik maken van de volgende werkkaarten:

- Telefoongesprek voeren.
- Mindmap maken.
- Interviewen.



## Telefoneren kun je leren

### Interview een receptioniste/telefoniste

Om meer te weten over een zakelijk telefoongesprek ga je een receptionist(e) of telefonist(e) interviewen. Overleg met je docent waar je het interview gaat afnemen.

- a. Gebruik de **Werkkaart: Interviewen**. Bedenk vijf vragen die je wilt stellen aan de receptionist/telefonist.

Vraag 1: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Vraag 2: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Vraag 3: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Vraag 4: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Vraag 5: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Let op:** de vragen moeten gaan over het voeren van telefoongesprekken, niet over andere vaardigheden.

- b. Neem het interview af. Maak van het interview een kort verslag van ongeveer 100 woorden.

### De telefoonnotitie

Je gaat een aantal rollenspellen uitvoeren met de telefoon. Bij deze rollenspellen vul je een telefoonnotitie in. Deze telefoonnotities ontvang je alvast van je docent.

- a. Bestudeer de telefoonnotities. Wat moet je invullen, welke gegevens zijn belangrijk? Houd hier rekening mee als je straks de telefoon opneemt.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



## Telefoneren kun je leren

### Rollenspellen

a. Je krijgt van je docent een aantal rollenspellen. Op deze rollenspellen staan verschillende gesprekken die jij moet voeren als medewerker van een bedrijf of instelling, of als iemand die naar het bedrijf of de instelling belt. Je werkt in tweetallen. Speel van elk rollenspel beide rollen één keer.

- Hoe verliep de start van de gesprekken?

---

---

---

- Heb je de telefoonnotities volledig kunnen invullen? Wat ontbreekt er en hoe komt dit?

---

---

---

- Hoe sloot je de gesprekken af?

---

---

---

- Wat vond je goed gaan? Wat kan beter?

---

---

---



## Telefoneren kun je leren

### Tutorial zakelijk telefoneren

Je gaat een tutorial maken voor zakelijke telefoongesprekken. Een tutorial is een online handleiding die stap voor stap vertelt wat je moet doen. Deze tutorial is bedoeld voor leerlingen die straks op stage gaan of alvast voor jezelf. De tutorial wordt gemaakt met het online programma Tildee. Tildee alvast leren kennen? Ga naar [vakcollegegroep.nl/vakkundigcommuniceren](http://vakcollegegroep.nl/vakkundigcommuniceren). Bekijk de video 'Tildee'. Let op, dit is een Engelse video!

- b. Ga naar [tildee.com/](http://tildee.com/). Klik rechtsboven op 'sign up' en maak een account aan met jouw e-mailadres van school.

**Tip:** Deze pagina is in het Engels. Heb je hier moeite mee, dan kun je hem vertalen naar het Nederlands. Klik eenmaal op de rechtermuisknop en klik vervolgens op 'pagina vertalen'. De zinnen zullen niet helemaal kloppen, maar de inhoud wordt een stuk duidelijker.

- c. Bedenk met je groepje welke stappen je allemaal wilt benoemen. Kijk hiervoor nog eens goed naar de eisen voorin de lesbrief en de onderwerpen uit de oriëntatie. Maak hier aantekeningen van.

---

---

---

---

---

---

---



**VRAAG TOESTEMMING AAN JE DOCENT OM VERDER TE GAAN MET STAP 3.**



### Stap 3: Uitvoeren



#### Uitvoeren

Je gaat nu de tutorial maken. Kijk voordat je begint nog eens goed naar de eisen van de opdracht die aan het begin van de lesbrief staan.



#### Tutorial

- Ga naar <http://tildee.com/>. Maak de tutorial. Kijk nog eens goed naar je aantekeningen in de voorbereiding.
- Wanneer je plaatjes of (Youtube)video's wilt toevoegen, kan dat door op de icoontjes te klikken.
- Verander de taal (language of your tutorial) in Dutch
- Klik op 'Add my tutorial'.
- Sluit de website niet af, de link die je krijgt heb je nodig bij de volgende opdracht!



## Telefoneren kun je leren

### QR-code

Een QR code is een soort barcode. QR staat voor 'Quick Response' (snel antwoord). Je kunt een QR-code inscannen met bijvoorbeeld jouw telefoon of iPad. Achter deze code zit vaak veel informatie, zoals een complete website, videofilmpjes, vragenlijsten, enzovoorts.

Voor jouw tutorial maak je ook een QR-code. Hierdoor kun jij jouw handleiding snel en gemakkelijk opslaan en terugvinden.

- a. Ga naar [gratisqrcode.nl/](https://gratisqrcode.nl/) en klik op 'ga verder'.
- b. Klik op het tabje 'url' en kopieer de link die je gekregen hebt van Tildee.

Je ziet vervolgens drie dingen: de QR-code, een lange link naar de QR-code en een verkorte link naar de QR-code.

- c. Neem de verkorte link naar de QR-code hier over.

- 
- d. Print de QR-code uit en plak hem in het vak hieronder.



- e. Probeer de code met je telefoon of tablet in te scannen. Hiervoor heb je een QR-reader nodig. Als je deze nog niet hebt kun je deze heel eenvoudig downloaden uit de Appstore van Apple of Playstore van Google.
- f. Is het gelukt? Dan kun jij nu de tutorial lezen op jouw tablet of telefoon. Lukt het niet? Probeer dan opnieuw een QR-code te maken.



## Stap 4: Afronden en terugkijken



### Het resultaat

- a. Nodig twee leerlingen uit klas 3 (of klas 4) uit die op stage zijn geweest en al eens een zakelijk telefoongesprek hebben moeten voeren.
- b. Vraag aan de 2 leerlingen of ze jullie tutorial willen lezen.
  - Vraag of ze willen letten op de duidelijkheid van de stappen en op de tips en adviezen.



- Vraag of ze onderstaande lijst willen invullen:

<b>Leerling 1:</b>	
<b>Duidelijke stappen?</b>	
<b>Goede tips en adviezen?</b>	
<b>Tijdens de stage te gebruiken?</b>	
<input type="checkbox"/> Ja, omdat	
<input type="checkbox"/> Nee, want	
<b>Op-/ aanmerkingen?</b>	

<b>Leerling 2:</b>	
<b>Duidelijke stappen?</b>	
<b>Goede tips en adviezen?</b>	
<b>Tijdens de stage te gebruiken?</b>	
<input type="checkbox"/> Ja, omdat	
<input type="checkbox"/> Nee, want	
<b>Op-/ aanmerkingen?</b>	





## Telefoneren kun je leren

c. Wat is de conclusie? Kunnen ze jullie tutorial gebruiken tijdens hun stage?

Ja /  Nee

d. Welke tips hebben de leerlingen meegegeven? Wat kun je nu nog veranderen aan jouw tutorial?

---

---

e. Pas, indien nodig, jouw tutorial aan.



### Kijk terug op deze lesbrief

a. Als het goed is, heb je bij de uitvoering gekeken naar de eisen waaraan de opdracht moet voldoen. Wat vind jij, voldoet jouw resultaat van de opdracht aan de eisen? Kruis aan wat jij vindt.

Eis	Voldoet?	Omdat?
De tutorial is geschreven voor een scholier aan het vmbo die binnenkort op stage gaat.	<input type="checkbox"/> Ja / <input type="checkbox"/> Nee	
De tutorial is overzichtelijk, duidelijk en puntsgewijs geschreven.	<input type="checkbox"/> Ja / <input type="checkbox"/> Nee	
De tutorial bevat de volgende onderwerpen: telefoon aannemen, doorverbinden, in de wacht zetten, informatie opslaan, telefoonnotitie schrijven en telefoongesprek afsluiten.	<input type="checkbox"/> Ja / <input type="checkbox"/> Nee	
De tutorial is online gemaakt en is omgezet in een QR-code.	<input type="checkbox"/> Ja / <input type="checkbox"/> Nee	

b. Waar was je goed in bij het maken van de tutorial?

- Ik was goed in:

---

---

- Dat blijkt uit:

---

---

c. Wat vond je minder goed gaan?

---

---



## Telefoneren kun je leren

- Waarom vond je dat?

---

---

- d. Wat zou je nog willen leren bij een volgende opdracht?

---

---