

**Marion Sluis-Keijzer, Guus Terrahe**

## **LEREN TELEFONEREN VOOR KANTOOR: MEAO, KMBO EN BBO**

### **1. Planning**

In deze lezing zullen de volgende zaken aan de orde komen:

- de doelgroep waarvoor wij een cursus ontwikkeld hebben;
- de voorgeschiedenis van deze cursus;
- wat er op ons verlanglijstje stond;
- de opzet en het gebruik van de cursus;

### **2. Doelgroep**

Correct telefoneren is met name voor cursisten die een administratief beroep gekozen hebben, een belangrijke vaardigheid. Onze Streekschool verzorgt veelal leerlingstelselopleidingen, die LBO of MAVO als vooropleiding kennen. Een kenmerk van deze opleidingen is, dat de cursist gelijktijdig zijn theorieopleiding en zijn praktijkopleiding krijgt: 1 of 2 dagen naar school en 4 of 3 dagen werken.

De opzet van het leerlingstelsel is, dat de cursisten in de praktijk het vak leren en dat de theorieopleiding ondersteunend is. In de praktijk is het echter steeds vaker zo, dat de werkgever of de stagegever al wil starten met een breed inzetbare cursist. Onze cursisten moeten meteen mee kunnen draaien in een bedrijf. Veel bedrijven vroegen daarom aan ons, de cursisten aan het begin van de opleiding te leren telefoneren. De meeste leerlingen moeten op hun eerste werkdag de telefoon al aannemen en vele durven dit niet of doen dit niet erg representatief.

Wat doen ze dan zoal verkeerd?

- Als er naar iemand gevraagd wordt die niet aanwezig is, zegt de cursist alleen maar: "Nee, die is er niet", of: "Nee, die zit op de w.c."

Wij leren ze, dat de klant geholpen wil worden en wat ze dus beter kunnen zeggen.

- Als er een klant gebeld heeft die teruggebeld wil worden, noteren ze alleen de naam, die vaak ook nog verbasterd wordt. Voor degene die terug moet bellen is de informatie te gering: Wie is die persoon? Van welk bedrijf is hij? Waarover wil hij teruggebeld worden? Wanneer heeft hij gebeld? Is er haast bij het terugbellen? Is het telefoonnummer dan op z'n minst genoteerd? Wie heeft eigenlijk dit telefoongesprek aangenomen?

Wij leren de cursist om al deze informatie bondig, maar duidelijk op een blaadje te

noteren. Zo leren ze meteen memo's maken.

### 3. Voorgeschiedenis

De eerste jaren was het geven van de telefoneerlessen behelpen. Aanvankelijk zaten onze cursisten met de rug naar elkaar toe en deden alsof ze telefoneerden. Deze vreselijk onechte situatie werd al snel vervangen door een iets minder onechte oefenvorm.

Wij beschikten op school slechts over twee telefoonlijnen, waarvan er één ook nog een geheim nummer had dat alleen bij collega's en directieleden bekend was. Tijdens onze telefoneerlessen lieten we de cursisten via onze gewone lijn naar het geheime nummer bellen. Zo waren we als school gedurende alle telefoonlessen volledig onbereikbaar: een prachtig visitekaartje voor een kantooropleiding. Aan deze situatie kwam door het volgende voorval een einde. Een mondige leerling zit bij het toestel met het geheime nummer en neemt op: "Met drogisterij De Gaper". Aan de andere kant zegt iemand: "Oh, neemt u me niet kwalijk juffrouw, dan ben ik verkeerd verbonden". De leerling denkt, dat dit de docent is, die haar in de maling wil nemen en ze zegt nogal venijnig: "Doe niet zo lullig Alwin, je weet toch dat ik hartstikke zenuwachtig ben!" Maar, het was niet Alwin, het was Fred en Fred was toen onze directeur. Die was laaiend. Maar het einde van het liedje was dat ook de directeur vond, dat er iets gedaan moest worden aan de situatie.

### 4. Verlanglijstje

Wij hadden twee zaken op ons verlanglijstje staan:

- een goede technische installatie;
- realistische oefeningen.

De goede technische installatie hebben we verkregen met hulp van de PTT, één van de werkgevers van onze cursisten. Zij hebben ons goede adviezen en ook nuttige hulpmiddelen gegeven. Wij hebben voor ons practicum het volgende aangeschaft:

- een Homevox, dat is een huiscentrale, met 4 toestellen;
- een cassetterecorder met ingebouwde versterker;
- twee boxen.

Een timmerman heeft voor ons vier telefoonhokjes gemaakt. Wij laten u straks op sheet zien, hoe dit alles is opgesteld langs de wanden van een theorielokaal.

Aan goede oefeningen dachten we eenvoudig te kunnen komen. We verwachtten, dat één van de vele reeds bestaande boekjes voor telefoneren geschikte oefeningen zou bevatten. Al snel bleek dat de theorie in de meeste boekjes prima verzorgd was, maar dat de oefeningen meestal karig en niet praktijkrelevant waren. Wij besloten daarom zelf oefeningen te gaan maken.

Het COBO (Centraal Overleg BeroepsOnderwijs) stelde ons taakuren ter beschikking om dit materiaal te ontwikkelen, op voorwaarde dat dit materiaal ook toegankelijk zou zijn voor allochtonen. Wij kregen begeleiding van de stichting Van School naar Beroep, die gespecialiseerd is in lesstof voor allochtonen.

## 5. De cursus

En dan nu de cursus zelf: hoe is de opbouw en de werkwijze? Wij hebben een cursistenboek en een docentenboek gemaakt. Het cursistenboek bevat: theorie, bijlagen, opdrachten. Het docentenboek bevat: lessuggesties, opdrachten, vijf verschillende observatieformulieren. Ter illustratie hebben wij voor u een aantal bladzijden gekopieerd.

Als hulpmiddelen maken wij gebruik van: twee films van de firma T.F.C. te Velp. Deze zijn getiteld:

a. 'Goed beantwoorden van de telefoon'.

Dit is een Engelstalige film, met Nederlandse ondertiteling. De film toont in 20 minuten hoe kantoorpersoneelsleden elkaars telefoongedrag corrigeren, waardoor zij en niet hun chef het visitekaartje van het bedrijf worden.

b. 'telefoongedrag'

Dit is eveneens een Engelstalige film die in het Nederlands ondertiteld is. In korte sketches zie je telefonerende mensen in verschillende kantoor situaties. Eerst zie je de foutieve afhandeling van het gesprek, dan volgt er een korte beschouwing en tenslotte zie je het correcte verloop van het gesprek. John Cleese speelt de hoofdrol in deze 25 minuten durende film.

De theorie in het cursistenboek loopt parallel met de laatste film. De nadruk ligt op drie fasen in het telefoongesprek: A. de verbale handdruk, B. de boodschap duidelijk krijgen en C. hulp bieden.

Onze werkwijze is, in zes stappen:

1. het tonen en bespreken van de films
2. het bespreken van de theorie
3. het oefenen van het telefoonalfabet
4. het herschrijven van foutieve telefoongesprekken
5. de introductie van het practicum
6. het uitvoeren van de opdrachten

Aan het begin van het schooljaar besteden we een cluster van tien lessen aan de zes stappen. Om het aangeleerde telefoongedrag in te slijpen, staat het telefoneren gedurende twee lesjaren regelmatig op het programma. Met name het uitleggen van de werkwijze tijdens de practicumlessen is tamelijk tijdrovend. Wij vertellen in grote lijnen het volgende.

De opdrachten zijn gesitueerd in een denkbeeldig bedrijf voor audiovisuele

apparatuur, genaamd Sensetronics. Iedere opdracht is een rollenspel, waarbij de deelnemers zich moeten verplaatsen in iemand die betrokken is bij Sensetronics. We hebben daarom ook een organisatiemodel voor het bedrijf gemaakt. Zo is de invulling van de rollen in de verschillende opdrachten steeds afhankelijk van de positie die iemand bekleedt binnen het bedrijf. De opdrachten lopen op in moeilijkheidsgraad. De eerste oefeningen zijn voor twee personen, de moeilijkere zijn voor drie en vier personen. Bij de moeilijkere opdrachten moeten vaak memo's gemaakt worden, om de kern van een gesprek op papier te leren zetten. Bij elke opdracht is een aantal cursisten betrokken, dat plaatsneemt achter de telefoons. Een cursist belt vanuit de telefooncel op de gang naar een telefooncel in het lokaal. Het gesprek wordt op de cassetterecorder opgenomen en is meteen via de boxen verstaanbaar in de klas. De overige cursisten hebben allemaal een observatieformulier voor zich liggen. Zij horen van te voren van de docent waarop zij moeten letten.

De nabespreking van het telefoongesprek kent drie etappes:

1. Na afloop van het gesprek vragen we aan de cursisten die het gesprek hebben gevoerd, of ze tevreden zijn over het gesprek.
2. Daarna vragen we aan de klasgenoten of zij nog iets aan te vullen hebben, wat betreft de voorbereiding, het begin, het verloop, de afsluiting en het resultaat van het gesprek. Als docent heb je daarna soms ook nog wat aan te vullen.
3. Daarna laten we het bandje nog eens horen en we onderbreken het gesprek dan steeds op de plaatsen waar ze iets heel goed doen en de plaatsen waar ze iets fout doen.

We hebben een voorbeeld van zo'n gesprek op cassette meegenomen. De opdracht en het bijbehorende observatieformulier heeft u als kopie ontvangen.

Na het horen van dit bandje wilt u misschien ook zien hoe zo'n les in zijn werk gaat. We hebben daarom ook een korte video-opname bij ons. Voor we tot vertoning hiervan overgaan, willen we nog twee zaken aanstippen.

Ten eerste, wij zijn niet erg gelukkig met de wijze waarop ons materiaal in boekvorm is uitgegeven. De uitgeverij heeft geheel naar eigen inzicht de lesstof over cursistenboek en docentenboek verdeeld. Onze wensen en adviezen zijn daarbij merendeels ter zijde geschoven. Aangezien wij dit materiaal in taakuren gemaakt hebben, is het niet ons eigendom en hebben wij er geen zeggenschap over. Dat de boekjes hierdoor vrij goedkoop zijn (ca. f 5,-), is voor cursisten natuurlijk heel plezierig.

Ten slotte, het geven van deze lessen is nuttig en vaak ook leuk, maar het is ook lastig. De lessen vragen ook van een ervaren docent een goede voorbereiding, want je moet veel tegelijkertijd: alle hulpmiddelen moeten aanwezig zijn; de techniek moet werken; de leerlingen vragen aandacht en je moet ook nog wat zinnigs te vertellen hebben.