Ga met je groepje aan de slag! Bestudeer de diverse mogelijkheden met behulp van de hulpmiddelen die worden aangereikt. Overleg met je groepje en ontwerp een voor jullie bedrijf geschikte procedurebeschrijving.

Wat moet je aan het einde op gaan leveren? •

Telefoonscripts voor: o

Telefoon aannemen o goeiemorgen, u spreekt hier met…. Het naam van het bedrijf misschien.

Telefoon doorverbinden: even wachten… je moet telefoonlijnen hebben dat je kunt doorverbinden naar verschillende afdelingen.

Afronden van gesprekken • mocht u nog vragen hebben hoor ik het wel en anders tot volgende week…

Telefoonnotities, sjablonen daarvoor en een toelichting • je vertelt hierover als ze er naar vragen en anders op de website vermelden