



Druk dit formulier af en neem het mee. Laat ook een exemplaar op kantoor achter bij de telefoon(s), zodat u niet vergeet #21 te doen.

Wat fijn dat u voor telefoonservice kiest. Op de website treft u informatie aan op de pagina Telefoonservice & de bijhorende Tarieven en de Algemene Voorwaarden (<http://onlinesecretaressebrabant.nl/tarieven-overige-diensten/>).

In een andere bijlage treft u de werkwijze van de telefoonservice aan. Mocht uw vraag er niet bij staan, neem dan gerust contact op met 040-2982529. Dan verwerk ik uw vraag namelijk in dit document.

Om de telefoonservice te kunnen starten hebben wij enkele gegevens van u nodig.

Zakelijke informatie – ten behoeve van de antwoordservice – vul het in en stuur het terug

Algemene gegevens voor onze administratie	
Wat is uw bedrijfsnaam ?	
Wat is uw naam ?	
Wat is uw bezoekadres / etage ?	
Wat is uw factuuradres ?	
Welke betalingsvorm kiest u ? (Zie bij werkwijze voor de uitleg)	
Wat is het KvK nummer ?	
Wat is/zijn de url(s) van uw website(s) ?	
Telefoonnummer van uw bedrijf, die u gaat doorschakelen ?	
Uw of meerdere mobiele nummers ? Gaat u die ook doorschakelen of juist niet ?	
Zakelijk e-mailadres waarop de reacties gemeld worden ?	
Skype adres/url ?	
Namen van personeelsleden ?	

Details voor de afhandeling van gesprekken; nu moeten wij nog van u weten hoe uw werkproces loopt. Zet het antwoord erachter aub.

1. **Welkomstekst** Goedemorgen / middag *Bedrijfsnaam*, u spreekt met *naam* als u wilt dat wij een andere tekst gebruiken laat het dan weten aub?
 - Wat is de cultuur binnen uw bedrijf: aanspreken van uw klanten met je, jou of meer u? (Het tutoyeren of Vousvoyeren) Spreken uw relaties/klanten u aan met de voornaam of de achternaam ?



Druk dit formulier af en neem het mee. Laat ook een exemplaar op kantoor achter bij de telefoon(s), zodat u niet vergeet #21 te doen.

1. Natuurlijk wilt u zoveel mogelijk **waarde in het gesprek** – welke vragen kan ik uw klant stellen – zodat u sneller een offerte kunt maken of het probleem kan oplossen bijvoorbeeld. Natuurlijk kun je niet altijd bij alle potentiële klanten alle vragen stellen, het is altijd zoeken naar een goede balans, maar als wij het weten dan kunnen wij het misschien door een gesprek te voeren en niet door het afvuren van vragen het u hierdoor gemakkelijker maken ?
 - Heeft u op de website FAQ staan ?
 - Hoe vaak per dag wilt u een melding: 1x per dag?
 - Altijd direct na het gesprek?
 - Anders?
2. Van welke gesprekken wilt u **geen mail van ontvangen (dus geen kosten)** – denk aan call centers/ reclame (zoals pensioen/verzekering/energie bedrijven) – hoe wilt u dat wij handelen?

Situatie

1. Dringend / urgent, wat is dat voor uw klant?
 - a. Welke telefoonnummer(s) kunnen wij hiervoor gebruiken ?
2. Reparaties / storingen / klachten worden behandeld door en tel. Nr. ?
3. Bijzonderheden zoals **offertes** worden behandeld door en tel. Nr.?
4. Zijn er **bepaalde producten** die door één iemand behandeld worden ? zo ja wie & tel. Nr.
5. Wie doet wat binnen uw bedrijf of is verantwoordelijk voor bepaalde zaken?
6. Zijn er andere bijzonderheden? Werken er mensen part time?
7. Afspraken maken: Gaat u ook een agenda ter beschikking stellen om afspraken te maken – Google Agenda wordt het meest door mijn klanten gebruikt.

Als de klant na of voor kantoortijd belt en automatisch terechtkomt in de voice mail (één mannelijke stem voor al mijn telefoonservice klanten met een algemene tekst). Hoe wilt u die informatie ontvangen ? samengevat via e-mail?