

## ***Instructie Softconsole***

### ***Doelstelling***

De cursist beheerst de basishandelingen en de telefoniste-faciliteiten, waardoor oproepen efficiënt worden afgehandeld. De bereikbaarheid van de klant wordt vergroot, de klantvriendelijkheid in het telefoonverkeer neemt toe.

### ***Kennisniveau***

Ervaring met de computer is nodig, bij voorkeur op een Windows-georiënteerd systeem.

### ***Inhoud instructie***

- Uitleg functionaliteit van het scherm en de toetsen op het toetsenbord;
- Gebruik van muis en toetsenbord;
- Het bellen, aannemen, doorverbinden (met en zonder aankondiging) en terugnemen van een en meerdere gesprekken, verbreken;
- Het activeren van dag- en nachtstand;
- Het doorverbinden van een buitenlijn met een andere buitenlijn;
- Programmeren en gebruik van het bezetlampenveld en telefoonboek
- Programmeren sneltoetsen
- Oefenen met de geleerde handelingen.

Bovengenoemde onderwerpen worden ondersteund met tips omtrent klantvriendelijk telefoneren en efficiënt afhandelen van gesprekken.

### ***Tijdsduur***

1 dagdeel (3,5 uur)

### ***Aantal cursisten***

Het aantal deelnemers is maximaal 3

### ***Locatie***

Bij de klant in een aparte ruimte of op de plaats waar het hoofdbedientoestel staat. Behalve het hoofdbedientoestel is het zeer wenselijk dat er **ten minste drie extra toestellen** bijstaan zodat de diverse handelingen gedemonstreerd en geoefend kunnen worden.

De instructie op de pc bedienpost kan ook in de showroom worden gevolgd.

## ***Instructie Phone Manager lite / pro***

### ***Doelstelling***

De cursist beheerst naast de basishandelingen de extra functies van zowel het toestel als de telefoonsoftware afgestemd op zijn of haar werksituatie.

### ***Inhoud instructie***

#### **Toestel:**

- Uitleg displaywerking van het toestel.
- Uitleg functionaliteit van de vaste toetsen op het toestel;
- Het bellen, aannemen, doorverbinden (met en zonder aankondiging) en terugnemen van een gesprek, verbreken, in de wacht zetten van een gesprek;
- Aannemen van een tweede gesprek, wisselgesprek.
- Oproep van een collega beantwoorden door middel van "call pick up";
- Automatisch terugbellen activeren;
- Niet storen activeren, doorschakelen en follow me.
- Het programmeren van de toetsen met toestelnummers, functies, telefoonnummers.

#### **PC**

- Beeldscherm
- Gebruik van muis en toetsenbord.
- Basishandelingen: Bellen, aannemen, in de wacht zetten, uit de wacht halen, verbreken, doorverbinden, een tweede lijn aannemen.
- Instellingen aanpassen: Doorschakelen, Follow me.
- Persoonlijke nummer invoeren en gebruiken.
- Bezetlampenveld invoeren, wissen en gebruiken
- Afwezigheidsberichten gebruiken.

### ***Tijdsduur***

***Per sessie 1,5 uur***

### **Aantal personen**

**Maximaal 6 personen per groep**

### ***Indeling van de sessies***

**Per dagdeel 2 sessies**

**Tussen elke sessie zit 30 minuten pauze**

### ***Instructiefaciliteiten***

Als de toestelinstructies bij de klant worden gegeven dient u hiervoor een aparte ruimte in te richten. In deze ruimte bevinden zich minstens 6 werkende toestellen. De cursisten kunnen zich dan gericht bezig houden met de instructie. Hierdoor is het effect van de instructie optimaal. Bij instructies op het hoofdtoestel moeten tenminste nog 3 werkende toestellen naast het hoofdtoestel aanwezig zijn en is het aanwezig zijn van buitenlijnen zeer aan te raden. Zo kunnen we zo goed mogelijk de functionaliteit van het systeem laten zien. Op het moment dat de instructie gegeven wordt zijn functionerende en aangesloten netlijnen nodig. Een deel van de functionaliteit van het toestel is niet te demonstreren als geen netlijnen aanwezig zijn.

### **Instructieruimte Training pc applicaties**

Voor trainingen op een pc applicatie is een beamer nodig en minimaal 4 pc's of laptops met de daarbij behorende toestellen, indien van toepassing. Tevens moeten er standaard werkende login ID's met de daarbij behorende passwords aanwezig zijn die wij bij alle sessies kunnen gebruiken. Dit voorkomt tijdverlies en verwarring bij de deelnemers.

## ***Instructie hoofdbedientoestel***

### ***Doelgroep***

Telefonistes en zij die regelmatig met het hoofdbedientoestel werken.

### ***Doelstelling***

De cursist bedient het hoofdtoestel efficiënt door training in de basishandelingen en de diverse telefoniste-faciliteiten. Hierdoor, maar ook door aanwijzingen op het gebied van telefoonetiquettes en klantvriendelijk telefoneren, wordt de telefonische bereikbaarheid van de klant vergroot.

### ***Kennisniveau***

Ervaring als telefoniste is niet vereist, maar zal de cursist zeker voordeel opleveren bij de bediening van het nieuwe systeem. Ervaring met het gebruik van de gebruikerstoestellen is nuttig aangezien de telefoniste vaak een vraagbaak functie vervult.

### ***Inhoud instructie***

- Uitleg werking display en de interactieve toetsen
- Het aannemen, doorverbinden en terugnemen van een en meerdere gesprekken;
- Het in de wacht zetten van een of meerdere gesprekken, wisselgesprek, conferentie;
- Het doorverbinden van een buitenlijn met een andere buitenlijn;
- Vaste- en voorgeprogrammeerde toetsen op toestel
- Omleiding, terugbellen, call pick up
- Nachtstand

Bovengenoemde onderwerpen worden ondersteund met tips omtrent klantvriendelijk telefoneren en efficiënt afhandelen van gesprekken. Deze tips zijn de voorbereiding op de training 'klantvriendelijk en efficiënt telefoneren' van smart training, die aanvullend te bestellen is.

### ***Tijdsduur***

Toestelinstructies worden per dagdeel (3,5 uur) of een dag (7 ½ uur) gegeven

Basisinstructie duurt 1 1/2 uur (Max. 3 personen, op de werkplek)

Uitgebreide sessie duurt 2 uur (Max. 3 personen, op de werkplek)

### ***Aantal cursisten***

Het maximaal aantal cursisten per groep is 3.

### ***Indeling van de sessies***

Per dagdeel 2 sessies

### ***Locatie***

Bij de klant of - op verzoek van de klant - in de showroom.

### ***Instructiefaciliteiten***

Bij instructies op het hoofdtoestel moeten tenminste nog 3 werkende toestellen naast het hoofdtoestel aanwezig zijn en is het aanwezig zijn van buitenlijnen zeer aan te raden. Zo kunnen we zo goed mogelijk de functionaliteit van het systeem laten zien. Op het moment dat de instructie gegeven wordt zijn functionerende en aangesloten netlijnen nodig. Een deel van de functionaliteit van het toestel is niet te demonstreren als geen netlijnen aanwezig zijn.

## ***Instructie gebruikers toestellen***

### ***Doelstelling***

De cursist beheerst naast de basishandelingen de extra functies van het toestel, afgestemd op zijn of haar werksituatie.

### ***Inhoud instructie***

- Uitleg displaywerking van het toestel;
- Uitleg functionaliteit van de vaste- en eventueel voorgeprogrammeerde toetsen op het toestel;
- Bellen, aannemen, doorverbinden en terugnemen van een gesprek, verbreken;
- Het in de wacht zetten van een gesprek, wisselgesprek, conferentie;
- Oproep van een collega beantwoorden door middel van "call pick up";
- Automatisch terugbellen activeren;
- Toestel doorschakelen (omleiden) naar een ander door de cursist te bepalen toestel;
- Programmeren van de toetsen
- Instellingen: belsignaal, volume luidspreker.

### ***Tijdsduur***

Toestelinstructies worden per dagdeel (3,5 uur) of een dag (7 ½ uur) gegeven

Basisinstructie duurt 1 uur

Uitgebreide sessie duurt 1 ½ uur

Wanneer bijvoorbeeld een chef/secretaresse schakeling wordt uitgelegd is de tijdsduur 1½ uur per sessie

### ***Aantal cursisten***

Maximaal 6 deelnemers per groep. Indien meer deelnemers per groep gewenst zijn dan altijd overleg

### ***Indeling van de sessies (zonder chef/secretaresse schakeling) bij trainingen van een uur***

Per dagdeel drie toestelinstructies

Per dag zes toestelinstructies

Tussen elke sessie zit 15 minuten pauze

### ***Locatie***

Bij de klant in een aparte (trainings)ruimte waar meerdere toestelaansluitingen mogelijk zijn;

### ***Instructiefaciliteiten***

Als de toestelinstructies bij de klant worden gegeven dient u hiervoor een aparte ruimte in te richten. In deze ruimte bevinden zich minstens 6 werkende toestellen. De cursisten kunnen zich dan gericht bezig houden met de instructie. Hierdoor is het effect van de instructie optimaal.

## ***Instructie Automatic Call Distribution (ACD) Agent (Phone manager Pro)***

### ***Doelstelling***

De cursist beheerst naast de basishandelingen de extra functies van zowel het toestel als de telefoonsoftware afgestemd op zijn of haar werksituatie.

### ***Inhoud instructie***

#### ***Algemeen***

- Uitleg van de ACD-faciliteiten:
- Algemene introductie in de werking en mogelijkheden van acd;
- Toepassingsmogelijkheden van acd binnen de desbetreffende organisatie;
- Uitleg specifieke acd-functies op het toestel en Phone Manager.

#### ***Toestel:***

- Uitleg displaywerking van het toestel.
- Het bellen, aannemen, doorverbinden (met en zonder aankondiging) en terugnemen van een gesprek, verbreken, in de wacht zetten van een gesprek;
- Niet storen activeren, doorschakelen en follow me.
- Het programmeren van de toetsen met toestelnummers, functies, telefoonnummers.

#### ***PC***

- Beeldscherm
- Gebruik van muis en toetsenbord.
- Basishandelingen: Bellen, aannemen, in de wacht zetten, verbreken, doorverbinden.
- Instellingen aanpassen: Doorschakelen, Follow me.
- Niet storen activeren met uitzonderingsnummers.
- Persoonlijke nummer invoeren en gebruiken.
- Bezetlampenveld invoeren, wissen en gebruiken

### ***Tijdsduur en aantal cursisten***

Toestelinstructies gecombineerd met pc applicaties worden per dagdeel (3,5 uur) of een dag (7 ½ uur) gegeven  
tijdsduur 1 ½ uur (Max. 6 personen, in een trainingsruimte)

### ***Indeling van de sessies***

Per dagdeel twee sessies

Per dag vier toestelinstructies

Tussen elke sessie zit 30 minuten pauze

### ***Instructiefaciliteiten***

#### ***Instructieruimte en beschikbare toestellen***

Als de toestelinstructies bij de klant worden gegeven dient u hiervoor een aparte ruimte in te richten. In deze ruimte bevinden zich minstens 6 werkende toestellen. De cursisten kunnen zich dan gericht bezig houden met de instructie. Hierdoor is het effect van de instructie optimaal. Bij instructies op het hoofdtoestel moeten tenminste nog 3 werkende toestellen naast het hoofdtoestel aanwezig zijn en is het aanwezig zijn van buitenlijnen zeer aan te raden. Zo kunnen we zo goed mogelijk de functionaliteit van het systeem laten zien. Op het moment dat de instructie gegeven wordt zijn functionerende en aangesloten netlijnen nodig. Een deel van de functionaliteit van het toestel is niet te demonstreren als geen netlijnen aanwezig zijn.

#### ***Instructieruimte Training pc applicaties***

Voor trainingen op een pc applicatie is een beamer nodig en minimaal 4 pc's of laptops met de daarbij behorende toestellen, indien van toepassing. Tevens moeten er standaard werkende login ID's met de daarbij behorende passwords aanwezig zijn die wij bij alle sessies kunnen gebruiken. Dit voorkomt tijdverlies en verwarring bij de deelnemers.