

Instructie hoofdbedientoestel (advanced met of zonder keymodule)

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 telefoonetiquetten 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;
- Herkenning van de status van een toestel zoals bezet, vrij, doorgeschakeld en niet storen;
- Het doorverbinden van een buitenlijn met een andere buitenlijn;
- Wisselgesprek, conferentiegesprek;
- Vaste- en voorgeprogrammeerde toetsen op toestel;
- Omleiding, terugbellen en call pick up;
- Lijst met oproepen en andere functies uit het service menu;
- Programmeren van de toetsen en/of functies;
- 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

Een dagdeel. (3,5 uur)

Aantal cursisten

Het maximaal aantal cursisten per groep is 3.

Locatie

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

Instructiefaciliteiten

Behalve het hoofdbedientoestel is het zeer wenselijk dat er **ten minste drie extra toestellen** bijstaan zodat de diverse handelingen gedemonstreerd en geoefend kunnen worden. Indien de training in de showroom plaatsvindt, is het gewenst de programmering die bij de klant wordt geleverd, in te stellen.

Instructie pc bedienpost

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 de muis en toetsenbord;
- Basishandelingen: bellen, aannemen, doorverbinden en terugnemen van een en meerdere gesprekken;
- Het doorverbinden van een buitenlijn met een andere buitenlijn;
- Wachtstand,
- Het activeren van dag- en nachtstand;
- Werken met het telefoonboek;
- Programmeren en gebruik van het bezetlampenveld
- Het programmeren van centraal verkorte kiesnummers, datum en tijd;
- Instellingen/Helpfuncties;

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

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 vier extra werkende toestellen** bij staan zodat de diverse handelingen gedemonstreerd en geoefend kunnen worden.

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

Instructie digitale toestellen , waaronder Optipoint economy, advanced, basic

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 en interactieve toetsen;
- Uitleg functionaliteit van de vaste- en eventueel voorgeprogrammeerde toetsen op het toestel;
- Bellen, aannemen, doorverbinden, terugnemen van een gesprek en verbreken;
- Het in de wacht zetten van een gesprek;
- Oproep van een collega beantwoorden door middel van "call pick up";
- Wisselgesprekken voeren; het activeren van een conferentiegesprek;
- Automatisch terugbellen activeren;
- Toestel doorschakelen (omleiden) naar een ander door de cursist te bepalen toestel;
- Lijst met oproepen en andere functies uit het service menu
- Programmeren van de toetsen en onder numerieke gedeelte (persoonlijk verkort kiezen)
- Chef secretaresse schakelingen (indien van toepassing)
- Instellingen: belsemaal, 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

Aantal cursisten

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

Indeling van de sessies bij trainingen van een uur

Per dagdeel drie toestelinstructies

Per dag zes toestelinstructies

Tussen elke sessie zit 15 minuten pauze

Indeling van de sessies bij trainingen van 1 ½ uur

Per dagdeel twee toestelinstructies

Per dag vier toestelinstructies

Tussen elke sessie zit 15 minuten pauze

Locatie

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

Instructiefaciliteiten

Voor de toestelinstructies is het zeer wenselijk dat er **ten minste vier toestellen** staan zodat de diverse handelingen gedemonstreerd en geoefend kunnen worden. Indien de training in de showroom plaatsvindt, is het gewenst de programmering die bij de klant wordt geleverd, in te stellen.

Instructie DECT toestellen Gigaset

Doelstelling

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

Inhoud instructie

- Algemeen: wat is een Dect, opladen, bereik, aan en uitzetten;
- Indeling display;
- Betekenis symbolen in display (in combinatie met de interactieve toetsen);
- Basishandelingen: bellen, aannemen, verbreken en doorverbinden van gesprekken, terugnemen, wisselgesprek, conferentiegesprek;
- Belangrijke menu-opties zoals nummerherhaling, geluid instellen, telefoonboek enz;
- Telefooninstellingen, zoals toetsblokkering, luidspreker, volume luidspreker;
- Programmeren van telefoonnummers;

Tijdsduur

Toestelinstructies worden per dagdeel (3,5 uur) of een dag (7 ½ uur) gegeven
Een sessie duurt 1 uur

Aantal cursisten

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

Indeling van de sessies dect

Per dagdeel 3 toestelinstructies

Per dag 6 toestelinstructies

Tussen elke sessie zit 15 minuten pauze

Locatie

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

Instructiefaciliteiten

Voor de toestelinstructies is het zeer wenselijk dat er **ten minste vier toestellen** staan zodat de diverse handelingen gedemonstreerd en geoefend kunnen worden. Indien de training in de showroom plaatsvindt, is het gewenst de programmering die bij de klant wordt geleverd, in te stellen.

Instructie Automatic Call Distribution (ACD)

Doelstelling

Na deze training kan de cursist het toestel efficiënt bedienen. De cursist beheerst de basishandelingen en faciliteiten van de acd-instellingen. Behalve het verbeteren van de klantvriendelijkheid, wordt de telefonische bereikbaarheid vergroot.

Inhoud instructie

- 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;
- Uitleg schermopbouw van het toestel;
- Uitleg functionaliteit van de vaste- en eventueel voorgeprogrammeerde toetsen op het toestel;
- Het aannemen, doorverbinden en terugnemen van een gesprek;
- Het in de wacht zetten van een gesprek;
- Het kiezen op naam van een extern of intern telefoonnummer;
- Oproep van een collega beantwoorden door middel van "call pick up";
- Het programmeren van de toetsen met toestelnummers, functies, telefoonnummers;
- Het activeren van dag- en nachtstand (indien van toepassing);
- Vragen beantwoorden;

Tijdsduur

Toestelinstructies worden per dagdeel (3,5 uur) of een dag (7 ½ uur) gegeven
Een sessie duurt 1,5 uur

Aantal cursisten

Per groep maximaal 6 deelnemers Indien meer deelnemers per groep gewenst zijn dan altijd overleg

Locatie

Bij de klant in een aparte (trainings)ruimte waar meerdere toestelaansluitingen mogelijk zijn, of in de showroom.

Instructiefaciliteiten

Voor de toestelinstructies is het zeer wenselijk dat er **ten minste vier toestellen** staan zodat de diverse handelingen gedemonstreerd en geoefend kunnen worden. Indien de training in de showroom plaatsvindt, is het gewenst de programmering die bij de klant wordt geleverd, in te stellen. De acd faciliteit dient geprogrammeerd te zijn.

Vervolgtraining

Voor het 'bedrijfs call center' (ACD) geeft Smart Training een speciale cursus klantvriendelijk en commercieel telefoneren. Informeer naar de mogelijkheden.