

Instructie SBC 4059 (IP) pc bedienpost en Sourcetech operator

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;
- Het aannemen, doorverbinden en terugnemen van een en meerdere gesprekken;
- Het in de wacht zetten van een of meerdere gesprekken;
- Het activeren van dag- en nachtstand;
- Het aankiezen van een semafoon;
- Het doorverbinden van een buitenlijn met een andere buitenlijn;
- Werken met het interne- en externe telefoonboek;
- Het programmeren van toesteltoetsen, belsegnaal
- Oefenen met de geleerde handelingen;

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, welke aanvullend te bestellen is.

Tijdsduur

1 dagdeel voor maximaal 3 cursisten.

Locatie

Bij de klant in een aparte ruimte of op de plaats waar het hoofdbedientoestel staat. Behalve het hoofdbedientoestel is het zeer wenselijk dat buitenlijnen aanwezig zijn of een simulatie daarvan, omdat anders een deel van de functionaliteit van het systeem niet gedemonstreerd kan worden. Ook dienen er **ten minste vier extra 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 operator 4038

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 verbeterd.

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 functionaliteit van de toetsen en het toestel;
- Het aannemen, doorverbinden en terugnemen van één en meerdere gesprekken;
- Het in de wacht zetten van één of meerdere gesprekken;
- Het activeren van dag- en nachtstand;
- Het aankiezen van een semafoon;
- Het doorverbinden van een buitenlijn met een andere buitenlijn;
- Diverse programmeerfuncties (belsignaal instellen etc.) indien van toepassing
- Oefenen met de geleerde handelingen;

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, welke aanvullend te bestellen is.

Tijdsduur

Een dagdeel.

Het maximaal aantal cursisten per groep is 3.

Locatie

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

Trainingsfaciliteiten

Behalve het hoofdbedientoestel is het zeer wenselijk dat er **ten minste drie extra toestellen** bij 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 toestellen 4038, 4039 en 4068

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;
- 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";
- Wisselgesprekken voeren;
- Het activeren van een conferentiegesprek;
- Automatisch terugbellen activeren;
- Verzoek tot terugbellen activeren;
- Toestel doorschakelen (omleiden) naar een ander door de cursist te bepalen toestel;
- Het versturen van tekstberichten en inschakelen van afwezigheidsberichten.
- Het programmeren van de toetsen met toestelnummers, functies, telefoonnummers.
- Chef-secretaresse schakelingen

Tijdsduur

Een sessie duurt 1 ½ uur

Aantal cursisten

Maximaal 6 personen per groep. Indien meer deelnemers per groep gewenst zijn, dan altijd vooraf overleggen.

Indeling van de sessies 4028/4029/4038/4039

Per dagdeel twee toestelinstructies

Per dag 4 toestelinstructies

Tussen elke sessie zit een half uur 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 toestellen 4028 en 4029

Doelstelling

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

Inhoud instructie

- 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";
- Wisselgesprekken voeren;
- Het activeren van een conferentiegesprek;
- Automatisch terugbellen activeren;
- Verzoek tot terugbellen activeren;
- Toestel doorschakelen (omleiden) naar een ander door de cursist te bepalen toestel;
- Het programmeren van de toetsen met toestelnummers, functies, telefoonnummers.

Tijdsduur

Een sessie duurt 1 uur

Aantal cursisten

Maximaal 6 personen per groep. Indien meer deelnemers per groep gewenst zijn, dan altijd vooraf overleggen.

Indeling van de sessies 4028/4029

Per dagdeel drie 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 toestellen 4018 en 4019

Doelstelling

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

Inhoud instructie

- Uitleg functionaliteit van de vaste toetsen op het toestel;
- Het aannemen, doorverbinden en terugnemen van een gesprek;
- Oproep van een collega beantwoorden door middel van "call pick up";
- Wisselgesprekken voeren;
- Het activeren van een conferentiegesprek;
- Automatisch terugbellen activeren;
- Verzoek tot terugbellen activeren;
- Toestel doorschakelen (omleiden) naar een ander door de cursist te bepalen toestel;
- Het programmeren van telefoonnummers.

Tijdsduur

Een sessie duurt 1 uur

Aantal cursisten

Maximaal 6 personen per groep. Indien meer deelnemers per groep gewenst zijn, dan altijd vooraf overleggen.

Indeling van de sessies 4018/4019

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.

Mobile 300/ Mobile 400

Doelstelling

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

Inhoud instructie

- Uitleg vaste toetsen op het toestel (verschil in functionaliteit bij het kort /lang indrukken van een vaste toets)
- Het aannemen, doorverbinden en terugnemen van een gesprek;
- Het in de wacht zetten van een gesprek;
- Oproep van een collega beantwoorden door middel van "call pick up";
- Het kiezen op naam
- Wisselgesprekken voeren;
- Het activeren van een conferentiegesprek;
- Automatisch terugbellen activeren;
- Verzoek tot terugbellen activeren;
- Het versturen van tekstberichten en inschakelen afwezigheidsberichten
- Toestel doorschakelen (omleiden) naar een ander door de cursist te bepalen toestel;
- Het programmeren van telefoonnummers.

Tijdsduur

Een sessie duurt 1 uur

Aantal cursisten

Maximaal 6 personen per groep. Indien meer deelnemers per groep gewenst zijn, dan altijd vooraf overleggen.

Indeling van de sessies dect mobile 300 / 400

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) 4038 en 4039

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 displaywerking 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";
- Wisselgesprekken voeren;
- Het programmeren van de toetsen met toestelnummers, functies, telefoonnummers;
- Het activeren van dag- en nachtstand, indien van toepassing

Tijdsduur

2 uur per groep van maximaal 6 cursisten. Indien meer deelnemers per groep gewenst zijn, dan altijd vooraf overleggen.

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.