

## ***Instructie telefonistetoestel 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 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 functionaliteit van de toetsen en het toestel;
- 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
- Diverse programmeerfuncties (belsignaal instellen etc.)
- Oefenen met de geleerde handelingen;
- Programmeren van centrale verkorte kiesnummers, wijzigen van toestelnamen.

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.

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** 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 Pimphony***

### *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 doorverbinden van een buitenlijn met een andere buitenlijn;
- Het programmeren van bezetlampenveld, belsignaal
- Gebruik van het toestel (4038/39, 4068)
- 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 training, die 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 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 IP Touch toestellen (4028, 4029, 4038, 4039, 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

Wanneer ook een chef/secretaresse schakeling wordt uitgelegd is de tijdsduur 2 uur per sessie

#### ***Aantal cursisten***

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

#### ***Indeling van de sessies 4068 (zonder chef/secretaresse schakeling)***

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 digitale toestellen 4018, 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- 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.
- Voicemail gebruik

### *Tijdsduur*

Een sessie duurt 1 uur

### *Aantal cursisten*

Maximaal 6 personen per groep (Indien meer deelnemers per groep gewenst zijn dan altijd overleg)

### *Indeling van de sessies 4020*

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.