

Telefoon opnemen tijdens gesprek met een gast: uitleg en instructie geven

Korte beschrijving van het gesprek

Een gast vraagt aan de receptioniste van een hotel hoe ze bij een kasteel kan komen. Tijdens dit gesprek gaat de telefoon. De receptioniste vraagt toestemming aan de gast om de telefoon op te nemen, waarna ze iemand telefonisch te woord staat. Ze houdt het gesprek kort en belooft terug te bellen om de gast aan de balie verder te kunnen helpen.

De [video](#) is te vinden op de website Passie voor horeca, en is ontwikkeld door Stichting Vakbekwaamheid Horeca (SVH).

| Organisatie van de tekst | Tekst van het gesprek (R = receptioniste; G = gast) |
|------------------------------|---|
| Opening | R: Kan ik u ergens mee van dienst zijn? G: Ja, ik wilde graag naar eh kasteel de Haar. Kunt u mij misschien vertellen hoe ik daar eh kan komen? |
| Doel | R: Ik zal het eh u even laten zien... |
| Benodigd materiaal | R: Ik pak er even een kaart bij. <i>(De kaart wordt aan de gast gegeven.)</i> Alstublieft! G: Dank je wel. |
| (onderbreking van de uitleg) | <i>(De telefoon begint te rinkelen.)</i> R: O, excuseert u mij. Eh, vindt u het goed als ik even de telefoon opneem? G: Ja. R: Fijn, oké. R: Goedemorgen, hotel restaurant Oud Londen. U spreekt met Shirley... Wat kan ik voor u doen? (...) Excuseert u me mevrouw, ik ben in gesprek met een gast. Mag ik op een later moment terugbellen? (...) Over ongeveer tien minuten bel ik u terug? Is dat goed? (...) Hartelijk dank voor uw medewerking. Eh, mag ik uw telefoonnummer even opschrijven? 06-46189833. Ik herhaal: 06-46189833. En uw naam... mevrouw De Bruin... Tot over tien minuten, dank u wel mevrouw De Bruin. |
| (hervatting van de uitleg) | R: Bedankt voor het wachten! G: Graag gedaan. R: Eh ja eh. Komt u eruit? |
| Afsluiten | |

Doel van het gesprek

De video laat zien hoe een receptioniste van een hotel een klant aan de balie helpt. Het gesprek wordt onderbroken door een binnenkomend telefoongesprek. De video laat zien hoe de medewerkster dienstverlenend en gastvrij is naar zowel de gast aan de balie als naar diegene die belt. Ze schat in of het telefoongesprek kort of lang zal duren en breekt het af om later terug te bellen. Hierdoor kan ze de gast aan de balie verder helpen.

In de video worden de fasen in het gesprek in tekst weergegeven:

- Het opnemen van de telefoon tijdens een gesprek met een gast.
- Vraag de gast of er geen bezwaar is tegen het opnemen van de telefoon.
- Wanneer het gesprek niet snel is af te handelen, vraag dan of je later terug kunt bellen.
- Houd tijdens het gesprek (oog)contact met de gast.

- Vergeet niet de contactgegevens te noteren.
- Door te herhalen controleer je nogmaals.
- Beëindig het telefoongesprek op vriendelijke wijze.

Opbouw van het gesprek

Uit de opbouw van het gesprek is af te leiden dat er sprake is van uitleg en instructie geven. De receptioniste benoemt het doel van de uitleg (laten zien waar het kasteel is) en pakt er benodigd materiaal bij (een kaart). Daarna wordt de uitleg onderbroken door een telefoontje. Na beëindiging van het telefoontje wordt de uitleg vervolgd.

Welk taalgebruik past bij dit gesprek?

Met welk taalgebruik bereikt de receptioniste haar doel? Zij gebruikt de u-vorm en biedt vriendelijk en open haar hulp aan: 'Kan ik u ergens mee van dienst zijn?' Haar toon is opgewekt en uitnodigend. Na de vraag van de gast, neemt ze initiatief door in de ik-vorm te vertellen wat ze gaat doen: 'Ik pak er even een kaart bij.' De gast bedankt haar informeel ('dank je wel') maar de receptioniste blijft de u-vorm hanteren. Ze vraagt vriendelijk toestemming *voordat* ze de telefoon aanneemt. Na deze toestemming, helpt ze de persoon aan de telefoon. Dat doet ze rustig en geduldig: 'Wat kan ik voor u doen?' Als ze hoort dat het gesprek langer kan gaan duren, onderbreekt ze de persoon aan de telefoon om te zeggen dat ze een gast helpt. Ze vraagt aansluitend toestemming om over tien minuten terug te bellen. In deze interactie is zowel assertief (ze onderbreekt het gesprek) als pro-actief (aanbod om terug te bellen). Dat doet ze vriendelijk en gastvrij zonder de indruk te wekken dat ze gestoord is in haar andere werkzaamheden. Als ze het gesprek met de gast hervat, bedankt ze eerst de gast voor het wachten. Opvallend is dat ze consequent de u-vorm gebruikt, ook al stelt ze zichzelf voor met haar voornaam. Ook als de gast 'dank je wel' zegt, blijft de receptioniste de u-aanspreekvorm gebruiken. Haar taalgebruik is vriendelijk, duidelijk en oplossingsgericht. Ondanks dat ze twee personen tegelijk aan het helpen is, geeft ze beiden alle aandacht en tijd die nodig is. De receptioniste bereikt dat door vriendelijk-assertief taalgebruik zoals bijvoorbeeld deze formulering duidelijk maakt: 'Tot over tien minuten, dank u wel mevrouw De Bruin.'

Adviezen voor nabespreking van het fragment

- Zet de video stil als de telefoon overgaat (0'16"). Wat zouden leerlingen zeggen tegen de gast als de telefoon overgaat?
- Wat zou je doen als je merkt dat het telefoongesprek lang kan duren?
- De receptioniste zegt twee keer 'excuseert u mij'. Ze kiest er niet voor om bijvoorbeeld 'sorry' te zeggen. Welke reden zou ze daarvoor kunnen hebben?
- Hoe vraagt de receptioniste begrip aan de gast als het telefoongesprek voorbij is?
- Hoe vind je dat de receptioniste de gast helpt bij het vinden van de weg?

