

Beroepsgericht Nederlands voor ICT-support

Beroepsgericht Nederlands voor ICT-support

Ron de Graaf

Boom beroepsonderwijs
info@boomberoepsonderwijs.nl
www.boomberoepsonderwijs.nl

Auteur: Hans van Rheenen
Redactie: Martijn Niemeijer
Opmaak: Henk Pel
Titel: Beroepsgericht Nederlands voor ICT-support
ISBN 978 90 5752 326 7
Illustraties: Erik Eshuis
Omslagontwerp: Proforma, Barcelona
Tweede herziene druk / eerste oplage
© Boom beroepsonderwijs 2020

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van reprografische verveelvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (www.reprorecht.nl). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in compilatiewerken op grond van artikel 16 Auteurswet kan men zich wenden tot de Stichting PRO (www.stichting-pro.nl).

De uitgever heeft ernaar gestreefd de auteursrechten te regelen volgens de wettelijke bepalingen. Degenen die desondanks menen zekere rechten te kunnen doen gelden, kunnen zich alsnog tot de uitgever wenden.

Door het gebruik van deze uitgave verklaart u kennis te hebben genomen van en akkoord te gaan met de specifieke productvoorwaarden en algemene voorwaarden van Boom beroepsonderwijs, te vinden op www.boomberoepsonderwijs.nl.

Inhoud

Woord vooraf 7

Inleiding 9

1 Telefoneren 11

- 1.1 Een binnenkomend telefoongesprek 11
- 1.2 Een uitgaand telefoongesprek 17
- 1.3 Hulpmiddelen bij een telefoongesprek 21

2 Standaardcorrespondentie 27

- 2.1 Briefindeling 27
- 2.2 Een bestelling per brief 34
- 2.3 De sollicitatiebrief 38

3 Besprekingen 46

- 3.1 Het sollicitatiegesprek 46
- 3.2 Het functioneringsgesprek en het beoordelingsgesprek 52
- 3.3 De werkbespreking en het werkoverleg 60
- 3.4 De vergadering 64
- 3.5 Een samenvatting maken 69
- 3.6 Rapporteren 73

4 Informatie krijgen 78

- 4.1 Handleidingen 78
- 4.2 Internet 84
- 4.3 Leveranciers 89
- 4.4 Collega's 90
- 4.5 Grafische informatie 90

5 Informatie geven 100

- 5.1 Helpdesk 100
- 5.2 Klantvriendelijkheid 105
- 5.3 Formulieren 112

6 E-mail 116

- 6.1 Encryptie 116
- 6.2 Netiquette 118

7 Klachten 126

- 7.1 Mondelinge klachten 127
- 7.2 Schriftelijke klachten 131

8 Presentaties 135

- 8.1 De presentatie 135
- 8.2 Hulpmiddelen 144
- 8.3 Veelvoorkomende problemen met presentaties 154

Woord vooraf

Dit boek is bedoeld voor het beroepsgerichte Nederlands van de MBO ICT-opleidingen Support (niveau 2 en 3). In het beroepsbeeld van de Medewerker ICT en de Medewerker Beheer ICT komt schriftelijk taalgebruik beduidend minder voor dan mondeling taalgebruik. Dat beeld wordt dan ook weerspiegeld in dit boek.

De inhoud van het boek sluit volledig aan bij Nederlands niveau 2F, waarnaar de niveaus in het kwalificatiedossier verwijzen. Alle onderdelen uit het kwalificatiedossier komen aan bod voor zover het Nederlands betreft. In tegenstelling tot het generieke Nederlands richten wij ons in het beroepsgerichte Nederlands niet op de taal-technische regels, spelling of grammatica, maar op hoe het Nederlands gebruikt en toegepast wordt in het beroep.

Het is belangrijk dat de onderwerpen in een boek aanspreken. In dit boek is dan ook gekozen voor een bedrijfsomgeving in de ICT-branche. Je maakt kennis met het bedrijf vanuit diverse afdelingen, waarbij vooropstaat dat de werkzaamheden ook voorkomen in de beroepstyperingen van het kwalificatiedossier ICT Support.

Op niveau 2 en 3 vinden we veel 'doeners'. Geen lange teksten en ondersteunende theorie, maar leren door te doen. Door het doen krijg je inzicht in de aard van de werkzaamheden en de samenhang tussen de verschillende onderdelen. Dat is wat we willen bereiken. Toch ontkomen we er natuurlijk niet aan om de praktijk te ondersteunen met theorie.

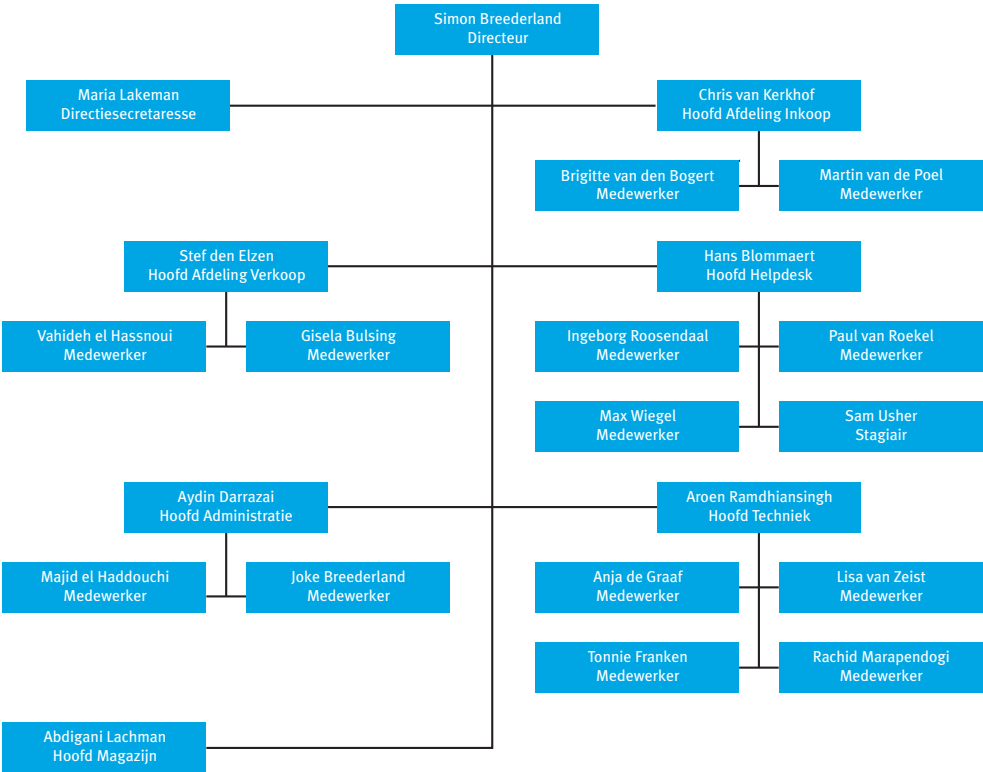
We hebben ervoor gekozen veel praktisch uitvoerbare opdrachten te maken. Denk bijvoorbeeld aan een rollenspel bij een sollicitatie of functioneringsgesprek. Ook telefoongesprekken, brieven, e-mail en andere communicatiemogelijkheden komen op deze manier aan bod. Op deze manier kun je je inleven in een situatie en je voorstellen hoe de uitvoering in de praktijk is.

Ik heb dit boek met veel plezier geschreven en ik hoop dat zowel studenten als docenten er met veel plezier mee zullen werken. Uiteraard sta ik open voor suggesties ter verbetering of aanpassing van het materiaal.

Ron de Graaf

Zoetermeer, voorjaar 2020

Organigram van ITworks



Inleiding

In dit boek bespreken we allerlei kanten van de Nederlandse taal in de ICT. We doen dat aan de hand van een voorbeeldbedrijf: ITworks, gevestigd in Zoetermeer, Edelsteensingel 480, 2758 ZT.

ITworks is een middelgroot bedrijf dat zowel binnen Nederland werkt als in het buitenland. In totaal zijn er 20 werknemers. Het bedrijf koopt en verkoopt computeronderdelen. Hiervoor zijn de afdelingen Inkoop en Verkoop verantwoordelijk. Daarnaast stelt ITworks complete configuraties samen die verkocht worden aan bedrijven en particulieren. Dit gebeurt bij de Technische dienst. Deze afdeling repareert en onderhoudt ook computers van klanten. Voor de ondersteuning van klanten is er een Helpdesk. Dezelfde afdeling zorgt voor de ondersteuning van gebruikers binnen het bedrijf.

In het magazijn wordt de voorraad bijgehouden. De afdeling Administratie is verantwoordelijk voor het bijhouden van zowel inkomende als uitgaande betalingen, bestellingen, orders, salarissen enzovoort. De leiding van het bedrijf is in handen van de directeur, die ondersteund wordt door een secretaresse.

Hiernaast zie je een schema van het bedrijf. Een dergelijk schema heet een *organigram*.

Binnen het bedrijf moet er het nodige worden overlegd, verteld en uitgelegd aan andere afdelingen en collega's. Dit noemen we *interne communicatie*. Voor de contacten met klanten en andere bedrijven gebruiken we de term *externe communicatie*.

Al deze communicatie kan op verschillende manieren plaatsvinden: per telefoon, brief, e-mail, fax, mondeling of op andere wijze. Welke soort communicatie je ook gebruikt, je zult altijd te maken krijgen met afspraken over de manier waarop je communiceert. De telefoon neem je in het bedrijf niet op met: 'Hoi, met mij.' Een brief begint altijd met een aanhef, bijvoorbeeld: 'Geachte heer'.

Over deze afspraken gaan we het in dit boek hebben. We doen dat door te kijken naar de manier waarop de werknemers van ITworks communiceren.

1 Telefoneren

1.1 Een binnenkomend telefoongesprek

Wanneer je iemand buiten het bedrijf belt of door iemand van buiten het bedrijf gebeld wordt, ben jij het gezicht van het bedrijf. Degene aan de andere kant van de verbinding krijgt een indruk van je bedrijf door de manier waarop jij hem of haar te woord staat. Dat betekent dat het heel belangrijk is dat je goed overkomt. Als de persoon met wie je spreekt het idee heeft dat je hem niet goed kunt helpen, zal hij waarschijnlijk een ander bedrijf bellen. Dat kost dus een klant. Je baas zal daar niet blij mee zijn. Als het te vaak voorkomt, verliest het bedrijf misschien zoveel klanten, dat je zelf geen werk meer hebt. Het is daarom in ieders belang dat je goed met telefoongesprekken omgaat.

Om een goede indruk te maken aan de telefoon, zijn er een paar regels waaraan je je zou moeten houden. We beginnen met een binnenkomend telefoongesprek.

Hiervoor noemen we acht regels:

- 1 Neem de telefoon zo snel mogelijk op
- 2 Wees vriendelijk
- 3 Noem de naam van je bedrijf en je eigen naam
- 4 Noteer de naam van degene aan de andere kant
- 5 Spreek duidelijk en in de hoorn
- 6 Luister goed naar de ander
- 7 Maak aantekeningen van wat er besproken wordt
- 8 Hang niet als eerste op

We zullen deze punten eens wat nader bekijken.



1.1 Telefoon

Neem de telefoon zo snel mogelijk op

Je zult misschien wel eens de servicedesk van je internetprovider gebeld hebben. Vaak is die slecht te bereiken en moet je drie kwartier of langer wachten voor je iemand te spreken krijgt. Al die tijd hoor je om de twintig seconden een bandje waarop iemand zegt: 'Al onze medewerkers zijn in gesprek. U wordt zo spoedig mogelijk geholpen. Een ogenblik geduld alstublieft'. Tegen de tijd dat je eindelijk iemand spreekt ben je zó geïrriteerd, dat je eigenlijk niets meer met die provider te maken wilt hebben.

Gelukkig duurt het niet altijd zo lang voordat er iemand opneemt. Als een telefoon meer dan drie keer overgaat, denken mensen al dat er niemand is die zal opnemen. Het beste zou dus zijn om een telefoon vóór de derde keer overgaan op te nemen. Mocht dat niet lukken, verklaar dan in het begin van het gesprek hoe dat kwam. Misschien was je nog druk met ander werk of was je met iemand anders in gesprek. Door te verklaren waarom het wat langer duurde voordat je opnam, laat je merken dat je de ander serieus neemt. Dat maakt een positieve indruk, want je laat blijken dat je het vervelend vindt dat de ander moest wachten. Zeg bijvoorbeeld: 'Sorry dat ik u even liet wachten, ik kon niet eerder opnemen.'

Wees vriendelijk

Het lijkt zo vanzelfsprekend dat je je klanten vriendelijk te woord staat. Maar regelmatig krijg je mensen aan de lijn die dat niet zijn. Ze wekken de indruk dat het maar lastig is dat je belt. Ze hebben geen tijd voor jou en je vraag. Ze klinken verveld. Kortom, ze zijn niet vriendelijk. De volgende keer bel je waarschijnlijk een ander bedrijf.

Hoe druk je het ook hebt, hoe vaak je dezelfde vraag ook al beantwoord hebt, probeer altijd vriendelijk te blijven. Bedenk dat je op dat moment het visitekaartje van het bedrijf bent. Mocht je echt geen tijd hebben, vraag dan vriendelijk of je later even terug mag bellen. Noem daarbij ook een tijd: 10 minuten, een uur of de volgende dag. Als je dat doet, is het heel belangrijk dat je ook echt terugbelt. Wanneer je zegt dat je zult bellen en je doet het niet, maak je (en daarmee je bedrijf!) een heel slechte indruk.

Noem de naam van je bedrijf en je eigen naam

Om je heen hoor je regelmatig mensen telefoons beantwoorden. Vooral mobiele bellers nemen vaak op met 'Hoi', 'Ja?' of 'Héé'. Misschien doe je dat zelf ook wel. Als je belt namens je bedrijf, kan dat natuurlijk niet.

De telefoon op je werk beantwoord je met eerst de naam van je bedrijf, vervolgens je eigen naam en ten slotte een begroeting. Een voorbeeld: 'ITworks, met Brigitte van den Bogert, goedemorgen'. Soms begin je met 'U spreekt met ...' De meeste bedrijven hebben wel afspraken over het beantwoorden van de telefoon. Die afspraken kunnen natuurlijk per bedrijf verschillen.

Je begint met de naam van het bedrijf, omdat de beller dan direct weet dat hij het juiste nummer heeft gebeld. Vervolgens noem je je eigen naam, zodat de beller

weet met wie hij spreekt. Misschien ben jij degene die hij wil spreken. Zo niet, dan kan hij naar de juiste persoon vragen, want hij weet dat jij dat niet bent. In het vorige punt zeiden we al dat vriendelijkheid belangrijk is. Dat is dan ook de reden dat je goedemorgen, -middag of -avond wenst. Het komt vriendelijk over en de beller voelt zich welkom. Dat is een goed begin van een gesprek.

Noteer de naam van degene aan de andere kant

Zodra je op de juiste manier hebt opgenomen, zal degene die belt zijn of haar naam noemen. Die naam noteer je direct, voordat je hem vergeet. Als de beller een heel verhaal heeft gehouden met allerlei details, gaat hij ervan uit dat jij alles begrepen hebt. Het komt dan heel slordig over als je moet vragen: 'Eh... Wat was uw naam ook weer?' De andere persoon zal zich dan afvragen wat je nog meer bent vergeten van zijn hele verhaal. Hij zal weinig vertrouwen hebben in jou en daarmee in het bedrijf. Je kunt dat eenvoudig voorkomen door direct de naam te noteren.

Spreek duidelijk en in de hoorn

Bij een telefoongesprek zie je elkaar niet. Je ziet geen gebaren die de ander maakt, geen gezichtsuitdrukking of andere dingen die bij een gesprek horen. Je moet alleen afgaan op wat je hoort. Degene die spreekt moet dat duidelijk doen. Als het verschil tussen een zeven en een negen niet goed hoorbaar is, kan dat problemen geven.



1.2 Een headset

Het helpt al enorm als je de microfoon goed voor je mond houdt. Een hoorn die ergens tussen kin en schouders wordt gehouden, kan het geluid van je stem niet goed opvangen. De ander zal een vaag, dof gemompel horen. Daarbij komt dat je

niet zo makkelijk spreekt omdat je kin de hoorn vastklemmt. De woorden klinken dan al niet zo duidelijk als mogelijk is.

Als je graag je handen vrij wilt houden, dan kun je een headset gebruiken. Op die manier heb je twee handen vrij en kun je toch duidelijk in de microfoon spreken. Veel telefoons hebben tegenwoordig de mogelijkheid om te spreken en luisteren met de hoorn neergelegd. Het voordeel (en soms het nadeel) daarvan is dat iedereen in de kamer mee kan luisteren en praten. Het is soms een nadeel, omdat het voor degene aan de andere kant niet altijd duidelijk is wie wat gezegd heeft. Hij hoort drie of vier mensen tegelijk spreken, wat soms tot verwarring kan leiden.

Luister goed naar de ander

Luisteren is heel belangrijk als je telefoneert. Het enige contact dat je met de ander hebt, is via je oren. Je moet je daar dan ook op concentreren en niet met allerlei andere dingen bezig zijn. Als je dat niet doet, zul je misschien belangrijke informatie missen. Wanneer de ander steeds moet herhalen wat hij gezegd heeft, begrijpt hij best dat je er niet met je hoofd bij bent. Dan lijkt het of andere dingen belangrijker zijn dan het gesprek dat je voert. Dat maakt een slechte indruk. Zorg dus dat je je niet met andere zaken dan je gesprek bezighoudt.

Maak aantekeningen van wat er besproken wordt

Je schrijft bij het begin van het gesprek de naam van de beller op. Tijdens de rest van het gesprek maak je ook aantekeningen. Je hoeft niet alles op te schrijven wat de ander zegt. Noteer alleen belangrijke zaken. Hieronder volgen willekeurige voorbeelden van wat je zou kunnen opschrijven:

- hoeveel artikelen iemand wil
- wie hij wil spreken
- wat zijn telefoonnummer is
- wanneer hij bereikbaar is
- wanneer hij een artikel wil ontvangen

Tijdens het gesprek noteer je alleen korte punten. Eventueel kun je na het gesprek sommige dingen wat uitgebreider opschrijven. De aantekeningen zijn bedoeld als geheugensteuntje. Als je alles zou willen opschrijven, ben je daar te veel op geconcentreerd. Bij het vorige punt hebben we gezien dat je dan niet goed kunt luisteren.

Hang niet als eerste op

Probeer om de ander als eerste te laten ophangen. Je weet dan zeker dat hij of zij niets meer te zeggen heeft. Het zou heel vervelend zijn als je denkt dat de ander klaar is, terwijl hij alleen even nadenkt. Jij hangt op en de beller kijkt verbaasd en waarschijnlijk geïrriteerd naar de telefoon. Hij had nog een bestelling willen doen, maar als je zomaar ophangt gaat hij wel naar een ander! Het kan je bedrijf een slechte naam bezorgen als de bovenstaande situatie voorkomt. Probeer daarom om degene die belt als eerste te laten ophangen.

Tot zover de regels voor een binnenkomend telefoontje. Als je je hieraan houdt, maak je waarschijnlijk een goede indruk over de telefoon. Daarmee maakt je bedrijf ook een goede indruk en dat is belangrijk om klanten te houden.

Opgaven

- 1 Waarom is het belangrijk dat je de telefoon op de juiste manier beantwoordt?
- 2 Welke van de acht regels voor een binnenkomend telefoontje vind jij het belangrijkste? Waarom?
- 3 Welke drie dingen zeg je als je de telefoon in een bedrijf opneemt? In welke volgorde?
- 4 Noem twee dingen die je mist in een telefoongesprek, maar die je wel hebt in een gewoon gesprek.
- 5 Wie hangt er als eerste op aan het eind van het gesprek?
- 6 Vraag bij drie mensen in je omgeving of er op hun werk regels zijn over het opnemen van de telefoon. Schrijf de naam van de ondervraagde op, de naam van het bedrijf en welke afspraken er zijn.
- 7 Je krijgt van je docent de naam van een bedrijf. Zorg dat je een vraag verzint die het bedrijf zou kunnen beantwoorden. Bel vervolgens het bedrijf en stel je vraag. Vul tijdens het gesprek het schema hieronder in. Zet een '+' als degene aan de andere kant het goed doet. Als dat niet zo is, zet je een '-' in het hokje. Als het er tussenin zit, zet je een 'v'. Het gaat dus bij deze opdracht niet om de informatie die je krijgt, maar om de manier waarop het bedrijf de telefoongesprekken voert. Vul hieronder in: +, -, of v

Aantal malen overgegaan	Vriendelijkheid	Naam bedrijf en persoon	Jouw naam genoteerd	Spreekt duidelijk	Luistert goed	Maakt aantekeningen	Hangt na jou op

- 8 Deze opdracht doe je in tweetallen. Jullie gaan met de ruggen naar elkaar toe zitten, zodat je elkaar niet kunt zien. Je speelt dan een telefoongesprek na volgens de hier behandelde afspraken. De situatie is als volgt: Je werkt in een computerwinkel. Er belt een klant met een vraag. Je probeert de klant zo goed mogelijk te helpen.
- 9 Het bedrijf ITworks krijgt een telefoontje van een klant. Vahideh el Hassnaoui neemt de telefoon op. Vul de open plekken in.

Vahideh el Hassnaoui: _____

Klant: 'Goedemiddag. U spreekt met Schaafsma van groothandel Goedhart. Wij zijn op zoek naar nieuwe computers. Wat kunt u ons bieden?'

Vahideh el Hassnaoui: _____

Klant: 'Nee, niet om te verkopen. Wij zijn een groothandel in edelstenen. Nee, we willen de computers op onze administratie vervangen.'

Vahideh el Hassnaoui: _____

Klant: 'Het gaat om twaalf computers.'

Vahideh el Hassnaoui: _____

Klant: 'Nou, we werken met Exact voor de boekhouding. Verder heeft iedereen internet en we gaan Office 365 gebruiken. Alles gaat via een netwerk.'

Vahideh el Hassnaoui: _____

Klant: 'Als u het zegt, zal het wel kloppen. Ik heb er geen verstand van. Ik wil alleen weten wat het bij u kost om alle twaalf computers te vervangen. En dan willen we er de komende drie jaar mee kunnen werken.'

Vahideh el Hassnaoui: _____

Klant: 'Een onderhoudscontract? Dat is misschien wel handig. Geeft u daar ook maar een prijsopgave van.'

Vahideh el Hassnaoui: _____

Klant: 'We zijn bijna burens, want ons adres is Sierraadlaan 100.'

Vahideh el Hassnaoui: _____

Klant: 'Nou, we zijn nu aan het kijken wat voor ons het voordeligst is. Ik krijg deze week van een aantal bedrijven een offerte. Volgende week donderdag maken we een keus uit de offertes die dan binnen zijn.'

Vahideh el Hassnaoui: _____

Klant: 'Dat zou heel fijn zijn. Dan zien we uw prijsopgave graag tegemoet. Dag mevrouw.'

Vahideh el Hassnaoui: _____

- 10 Maak van het gesprek in opgave 9 aantekeningen waarin de belangrijkste punten staan.
- 11 Vahideh el Hassnaoui heeft het telefoongesprek afgerond. Ze heeft alle informatie die ze nodig heeft. Met welke twee afdelingen zou ze nu gaan overleggen? Gebruik hiervoor het organigram van ITworks in de Inleiding.

1.2 Een uitgaand telefoongesprek

Ook voor uitgaande telefoongesprekken gelden regels. Voor een deel zijn die hetzelfde als de regels voor binnenkomende gesprekken. Je bent hierbij ook het visitekaartje van je bedrijf. Hieronder staan de acht regels voor uitgaande telefoongesprekken:

- 1 Zorg dat je voorbereid bent.
- 2 Wees vriendelijk.
- 3 Noem je eigen naam en de naam van je bedrijf.
- 4 Noteer de naam van degene aan de andere kant.
- 5 Spreek duidelijk en in de hoorn.
- 6 Luister goed naar de ander.
- 7 Maak aantekeningen van wat er besproken wordt.
- 8 Bespreek alleen de hoofdzaken.

We bespreken deze punten nader.



1.3 Een uitgaand telefoongesprek

Zorg dat je voorbereid bent

Als je iemand belt, betekent het dat je iets te zeggen of te vragen hebt. Zorg er dan voor dat je alle belangrijke gegevens bij de hand hebt. Als je een leverancier belt om geluidskaarten te bestellen, moet je weten welk type je nodig hebt en hoeveel. De leverancier zal dat vragen. Het is erg vreemd als je dat dan niet weet. Je moet dan gaan zoeken terwijl de ander wacht. Dat kost die ander onnodig veel tijd. Je kunt ook later terugbellen. Misschien krijg je dan iemand anders aan de lijn en moet je alles opnieuw uitleggen. Het is dus voor iedereen het beste als je alles bij de hand hebt.