

Tips voor het omgaan met telefonische agressie

Een telefoongesprek dat uit de hand loopt, kan een behoorlijk intimiderend effect hebben. Welke technieken zijn er om een boze beller rustig te krijgen?

- Neem de telefoon vriendelijk aan met een 'glimlach' in je stem.
- Blijf rustig en beleefd, want als je boos wordt, wordt de klant nog kwader. Probeer eens langzaam en zacht te praten. Als de klant je wil verstaan, zal hij moeten stoppen met schreeuwen.
- Adem rustig door met de buik. Zo gaat je zuurstof weer stromen, word je rustiger en verdwijnt de schrik.
- Bekijk de zaak op afstand. Bedenk dat de klant niet boos is op jou maar op het bedrijf. Dit kan je helpen om de zaak meer op afstand te bekijken.
- Laat de klant zijn verhaal doen. Zo kan hij stoom afblazen en wordt hij vanzelf rustiger. Vaak helpt het simpele feit al dat iemand luistert. Val niet in de rede en vermijd discussie. Laat je niet leiden door vooroordelen en je eigen interpretatie, maar vraag door om alles duidelijk te krijgen. Formuleer positief en vermijd 'u moet'. Durf af en toe een stilte te laten vallen en ga geen twistgesprek aan. Kijk na het verhaal wat de mogelijkheden zijn.
- Wees eerlijk en concreet in wat je voor de klant kunt betekenen en doe dus geen valse beloften om van hem af te komen. Wanneer je wilt doorverbinden naar een collega, doe dat dan op een professionele manier. Vertel het verhaal alvast zodat de klant niet nog eens alles moet vertellen. Hoe vaker hij zijn negatieve ervaring moet vertellen, hoe bozer hij wordt.
- Spreek de klant aan op zijn gedrag. Wanneer hij daar niet op reageert, geef dan duidelijk aan dat je hem dan niet te woord wilt staan en beëindig het gesprek.
- Geef je grenzen aan. Je hoeft niet te accepteren dat een klant je uitscheldt. Zeg bijvoorbeeld: 'Ik snap dat u boos bent' of 'Ik kan u niet helpen als u tegen me blijft schreeuwen'.
- Praat erover met collega's. Zo raak je de spanning kwijt en kun je je emoties ventileren. Wie weet krijg je wat tips die je een volgende keer kunt gebruiken.
- Meld het voorval. Geef verbale agressie door aan de juiste persoon of het agressieteam. Zo ontstaat er inzicht in het soort incidenten en kan er actie op ondernomen worden.

(bewerkt naar bron: *Office rendement*)

Klantgericht telefoneren
Effectief telefoneren

Lastpakken, hoe ga je ermee om?
Melding incidenten agressie en geweld