

CHECKLIST UITGAAND TELEFOONGESPREK

(studenten vinden:

- het stappenplan op Sofia Tekstvaardig – module 1 Stappenplannen – chapter 5 stappenplan zakelijk dialogeren)
- de theorie in Tekstvaardig deel 2 – hoofdstuk 10 de telefoon)

Controle
planning

- **doelstelling** duidelijk?
informatief - activerend - overtuigend
 - boodschap afgestemd op de **doelgroep**
→ voorkennis, vaardigheid, vooroordelen, mening, voornemens, taalniveau, functie, leeftijd...
 - ~~telefoon geschikt als~~ **medium**?
Vraag valt weg want de opgave vraagt een mail.
 - Rekening gehouden met eventuele **randvoorwaarden** en **situationele** factoren?
bv. tijdstip van gesprek,
-

Controle
ontwerpen/
tekstopbouw

- Is er een goede **opening**?
 - begroeting (goede + tijdsaanduiding)
 - voorstelling
 - duidelijke aanleiding
 - sfeerschepping (indien nodig)
 - Is er een duidelijke **kern**?
 - relevante informatie afgestemd op het doel
 - relevante informatie afgestemd op de doelgroep
 - Is er een gepaste **afsluiting**?
-

Controle
correcte
taal

- correcte **zinsbouw**?
 - correct **woordgebruik**?
 - correcte **uitspraak**?
-

Controle
Stijl
(aantrekkelijk,
duidelijk, gepast)

- **Is de formulering aantrekkelijk, gepast, duidelijk? !!! Dit is taalspecifiek**
 - * lezgergericht?
 - * geen te lange zinnen?
 - * geen te ingewikkelde zinnen?
 - * overwegend actief?
 - * beleefd en positief?
 - * werkwoorden die “werken”?
 - * geen verouderde woorden?
 - * voldoende structuur?
 - * gepast register?
 - * geen storend jargon, vreemde woorden?
-

Controle
Gespreks-
technieken

- actief luisteren?
- duidelijke articulatie?
- stemvolume?
- ritme?
- ...