

## Wat is een script en hoe belangrijk is het?

Het script kan het best omschreven worden als de structuur die men aan het gesprek wil geven. Zoals het skelet de stevigheid geeft aan het lichaam dat zich er rond vormt, zo moet het script ook de basis vormen van het gesprek zonder dit te belemmeren.

Als aan de volgende criteria voldaan is, en alleen dan, is het script een hulpmiddel :

- De persoonlijkheid van beide gesprekspartners een zekere ruimte geven;
- Niet te lang zijn;
- Naar het doel leiden;
- Anticiperen op de te verwachten antwoorden;
- In gewone spreektaal opgemaakt zijn;
- Items aanhalen, geen volzinnen.

Alleen dan, is het script een leidraad voor het gesprek en riskeert men niet de indruk te wekken dat men een lesje opzegt of aframmelt.

Bij de vele voordelen die men zo bekomt zijn de meest opvallende :

- Doordat men erop kan terugvallen geeft het een zekere houvast.
- De wijze van vraagstelling staat aangegeven, men hoeft dus niet lang na te denken.
- Men kan het gesprek onder controle houden.
- Ook de gespreksduur houdt men aldus onder controle.
- Tijdswinst door opsplitsen van de taken.

Werken met een script houdt ook nadelen in :

- Het maakt improvisatie moeilijk.
- Het kan de persoonlijkheid van de telemarketeer enigszins beknotten.

Ondanks de vele voordelen is het goed om weten dat het niet altijd wenselijk is om met een script te werken!

Vooraleer men een script begint op te stellen, dient men de doelstellingen van het gesprek vast te leggen.

Gauw zal blijken dat dit slechts nuttig is in die gevallen waar :

- de vraagstelling gelijk moet zijn
- alle items behandeld dienen te worden
- de tijd en de telemarketeers gecontroleerd moeten worden

In de praktijk betekent dit dus enquêtes, marktonderzoeken en dergelijke meer.

Een verkoopsgesprek daarentegen behoeft maar een beperkt script. Het formuleren van de doelstelling, een duidelijke voorstelling van het bedrijf en de voor- en nadelen van het product of dienst bieden de verkoper immers voldoende houvast om deze opdracht tot een goed einde te brengen.



FILAD bvba

Ottermesesteenweg 703

9000 Gent

Tel. 09 243 99 29

Fax 09 221 18 65

info@filad.be

[www.filad.be](http://www.filad.be)

B.T.W. BE-0428.162.255

Fortis 290-0408570-27