Een helpdesk bellen of mailen, zo krijg je de beste hulp

Stefan Laureijssen, Koninklijke Visio



Het kan een uitdaging zijn om precies onder woorden te brengen wat je vraag of probleem is wanneer je contact opneemt met de helpdesk van een bedrijf of instantie. Dit artikel helpt je om je telefoongesprek of e-mail helder en doelgericht te formuleren, zodat je snel de juiste hulp krijgt.

**Tip:** Bij dit artikel hoort ook het volgende webinar waarin we dit onderwerp verder toelichten: [Slimmer je vraag stellen, sneller het juiste antwoord krijgen](https://youtu.be/9TD12MWut58).

# Voorbereiding: De sleutel tot een soepel contact

Voordat je contact opneemt met een bedrijf of instantie, is het belangrijk om relevante informatie te verzamelen. Dit bespaart jou én de medewerker tijd.

## Verzamel relevante informatie

Denk aan de volgende zaken:

* Klantnummer of abonnementsnummer: Heb je dit bij de hand, dan kunnen ze je sneller vinden in hun systeem.
* Factuurnummers of bestelnummers: Als je vraag over een specifieke aankoop of dienst gaat.
* Type product of dienst: Bijvoorbeeld het modelnummer van je apparaat, de naam van je abonnement of software waar de problemen mee worden ervaren.
* Datum en tijd van gebeurtenissen: Wanneer begon het probleem? Wanneer heb je iets geprobeerd?
* Foutmeldingen: Schrijf eventuele foutmeldingen die je tegenkomt precies op.
* Eerder contact: Heb je hier al eerder over gebeld of gemaild? Noteer dan de datum en eventueel het referentienummer van dat contact.

## Formuleer je vraag of probleem

Bedenk van tevoren goed wat je precies wilt bereiken.

* Wat is het probleem? Beschrijf het zo concreet mogelijk.
* Wat heb je zelf al geprobeerd? Dit voorkomt dat de helpdeskmedewerker oplossingen aandraagt die je al getest hebt.
* Wat is het gewenste resultaat? Wil je een oplossing, informatie, een product ruilenof een klacht indienen?

## Telefonisch contact

Als je belt, is een duidelijke en overzichtelijke aanpak nodig om je boodschap helder over te brengen.

**Een paar zaken vooraf!**

Omdat je ook met privacy rekening moet houden, vooral met die van jezelf, is het van belang dat je niet gelijk begint met het geven van geboortedatums, klantnummers, adressen of postcodes. Misschien ben je nog niet bij de juiste afdeling beland waardoor de medewerker niets met deze informatie kan. Bovendien wil je niet dat deze medewerker de informatie zomaar van jou krijgt.

Wacht dus altijd tot ernaar gevraagd wordt. Blijf daarnaast te allen tijde alert op de vraag of deze gegevens in dit gesprek eigenlijk wel nodig zijn, zelfs als er toch om wordt gevraagd. Twijfel je?Vraag waarom de medewerker deze informatie nodig heeft.

# Het daadwerkelijke gesprek

Een goed gesprek bestaat uit de volgende delen: introductie, uitleg van je probleem, vragen stellen en afronden.

## Introductie

* Begroeting: Begin beleefd met "Goedendag" of "Hallo".
* Stel jezelf kort voor: Noem je naam.
* Geef de aanleiding: Vertel waarom je belt. Bijvoorbeeld: "Ik bel over een probleem met mijn internetverbinding" of "Ik heb een vraag over mijn recente bestelling."
* Klantnummer (indien van toepassing): Vraag of ze je klantnummer nodig hebben om je te identificeren. Vaak vragen ze hier zelf om.

## Uitleg van het probleem of de vraag

* Begin met de kern: Vertel in één of twee zinnen wat het belangrijkste probleem of de vraag is. Bijvoorbeeld: "Mijn internet werkt sinds gisterenavond niet meer" of "Ik heb een verkeerd product ontvangen."
* Geef vervolgens details: Leg uit wat er precies aan de hand is.
* Wie, wat, waar, wanneer, hoe: zorg dat je voldoende context geeft.
* Wat heb je zelf al geprobeerd: Noem de stappen die je al hebt ondernomen om het probleem op te lossen.
* Welke eventuele foutmeldingen krijg je te zien: Geef de exacte tekst door.
* Wees rustig en duidelijk: Praat niet te snel en articuleer goed. Herhaal jezelf als je het idee hebt dat de medewerker je niet begrijpt.

## Vragen stellen en afronden

* Luister goed: Luister naar de vragen van de medewerker en beantwoord deze zo volledig mogelijk.
* Stel verhelderende vragen: Als je iets niet begrijpt, vraag dan om verduidelijking. Bijvoorbeeld: "Kunt u dat nog eens uitleggen?" of "Wat betekent dat precies?"
* Vraag naar de vervolgstappen: Wat gaat er nu gebeuren? Wanneer kan ik een oplossing verwachten?
* Bevestiging: Herhaal eventueel de belangrijkste afspraken om er zeker van te zijn dat jullie elkaar goed begrepen hebben.
* Bedank en sluit af: Sluit het gesprek beleefd af met "Dank u wel voor de hulp." en "Fijne dag verder."

# Contact via e-mail

Een bericht via e-mail geeft je de kans om je bericht zorgvuldig op te stellen. Je e-mail bericht bestaat uit de volgende onderdelen:

## Onderwerp (Subject)

* Wees specifiek: Dit is cruciaal, want het helpt de ontvanger meteen te zien waar je e-mail over gaat.
* Voorbeelden:
* "Probleem internetverbinding – Klantnummer [jouw klantnummer]"
* "Vraag over bestelling [jouw bestelnummer] – Retourzending"
* "Klacht defect product – [productnaam]"

## Aanhef

* Formele aanhef: Gebruik "Geachte heer/mevrouw," of "Beste [naam afdeling/bedrijf]," als je de naam niet weet.
* Als je de naam van de persoon weet, kun je "Geachte heer/ mevrouw [achternaam]" gebruiken.

## Inleiding

* Korte introductie: Stel jezelf kort voor (naam) en geef de reden van je e-mail.
* Klantnummer (indien van toepassing): Vermeld dit direct in de inleiding, maar geef hier om veiligheodsredenen nooit je geboortedatum.

Voorbeeld: "Mijn naam is [Je naam] en ik schrijf u naar aanleiding van een probleem met mijn internetverbinding (klantnummer [jouw klantnummer])."

## Uitleg van het probleem of de vraag

* Duidelijke en volledige beschrijving: Leg het probleem of de vraag stap voor stap uit.
* Structuur: Gebruik korte alinea's en eventueel opsommingstekens voor de duidelijkheid.
* Details:
  + Wat is er gebeurd?
  + Wanneer is het gebeurd?
  + Wat zijn de gevolgen?
  + Wat begrijp je niet, wat is er niet duidelijk, of wat heb je zelf al geprobeerd?
  + Vermeld eventuele foutmeldingen of bijgevoegde screenshots.
  + Voeg bijlagen toe (indien nodig): Denk aan foto's van een defect, screenshots van een foutmelding of een kopie van een factuur. Vermeld in de e-mail dat je een bijlage hebt toegevoegd.

## Gewenst resultaat en afsluiting

* Wat verwacht je? Geef aan wat je wilt dat er gebeurt. Wil je een oplossing, een terugbetaling of een reparatie?
* Vraag naar eventuele vervolgstappen: Bijvoorbeeld: "Ik hoor graag welke stappen u kunt ondernemen om me verder te helpen."
* Afsluiting: Sluit af met "Met vriendelijke groet,"
* Je naam en contactgegevens: Vergeet niet je volledige naam en een telefoonnummer te vermelden waarop je bereikbaar bent met eventueel ook de tijd en datum wanneer je bereikbaar bent.

# Algemene tips voor zowel de telefoon als e-mail

* Blijf geduldig en beleefd: Ook als je gefrustreerd bent, helpt het om rustig en vriendelijk te blijven. Dit bevordert een constructief gesprek.
* Wees specifiek, maar niet te uitgebreid: Geef alle relevante informatie, maar vermijd onnodige details die afleiden van de kern van het probleem.
* Maak aantekeningen (bij telefonisch contact): Noteer de naam van de medewerker, de datum en tijd van het gesprek en de belangrijkste afspraken of referentienummers. Dit is handig mocht je later weer contact moeten opnemen.
* Controleer je e-mail op typefouten: Een duidelijke, foutloze e-mail komt professioneler over.

# Hulp bij het formuleren van je vraag

Mocht je je onzeker voelen over het aankomende gesprek of de mail, of als je jouw probleem niet kunt goed verwoorden omdat je zelf nog niet de vinger op de kernvraag hebt kunnen leggen, probeer het dan eerst met iemand uit je omgeving te bespreken.

Deze persoon – een goede buur, een familielid of vriend – kan je wellicht al op weg helpen met het verduidelijken van je kernvraag.

## Een chatbot inzetten

Mocht je niemand in je omgeving hebben die je kan helpen? Vergeet dan niet dat je dit ook kunt vragen aan een AI-chat zoals ChatGPT, Google Gemini of Microsoft Copilot. Deze chatbots kunnen je helpen om je kernvraag te vinden en te formuleren. Ook helpen ze je met het filteren van niet-relevante informatie en geven suggesties wat relevant kan zijn in een gesprek of e-mail naar een helpdesk.

Zo’n gesprek met een AI-chat kun je beginnen met de vraag: "Ik wil een helpdesk bellen met het volgende probleem, wil je me helpen met hoe ik deze vraag het beste kan stellen?"

Vervolgens voer je alle informatie in die je denkt dat belangrijk is.

De AI zal je dan stap voor stap verder helpen totdat je goed bent voorbereid op het daadwerkelijke gesprek, of zal een mailvoorbeeld voor je hebben gemaakt dat je kunt gebruiken om te versturen.

**Let op**: Verstrek deze AI-chats net zo min persoonlijke gegevens als je aan de helpdeskmedewerker zou verstrekken. Dus ook hier geen geboortedatums, postcodes of andere privédata. Voer die desnoods pas in het daadwerkelijke mailbericht in dat je wilt gaan versturen.

Wees baas over je eigen gegevens in elke communicatie met welke helpdesk of AI-chat dan ook.

**Tip:** Meer over AI vind je in het artikel: [Zelf AI uitproberen: ChatGPT, Gemini en Copilot](https://kennisportaal.visio.org/documenten/zelf-ai-uitproberen-chatgpt-gemini-en-copilot/)

# Heb je nog vragen?

Mail naar [kennisportaal@visio.org](mailto:kennisportaal@visio.org), of bel [088 585 56 66](tel:0885855666)

Meer artikelen, video’s en podcasts vind je op [kennisportaal.visio.org](https://kennisportaal.visio.org/)

Koninklijke Visio

expertisecentrum voor slechtziende en blinde mensen

[www.visio.org](http://www.visio.org)