

Uw klantgegevens bij Global Talk:

Account	Klantnummer	Referte
Klantnaam		

Welke tolkdiensten bieden wij aan?

<p>TELEFOONTOLK</p> 	<p>Uw cliënt en u bevinden zich in dezelfde ruimte en u wil de hulp van een tolk inschakelen? Dan maakt u best gebruik van onze ad hoc telefoontolken. Binnen de minuut brengen wij u in verbinding met een professionele tolk. En dat alle dagen van de week en in meer dan 200 talen, zonder reservatie!</p> <p>Sommige talen zijn schaars¹, daar hebben we minder tolken in beschikbaar. Voor deze talen kan u best uw telefoontolk op voorhand reserveren. 24 uur op voorhand is meestal voldoende.</p>
<p>VIDEOTOLK</p> 	<p>U wil een gesprek met uw cliënt voeren via een videomeeting én u hebt een tolk nodig. Dan schakelt u best één van onze videotolken in.</p> <p>Onze videotolken zijn alle dagen beschikbaar, ook in meer dan 200 talen maar enkel op reservatie. Dit om de kwaliteit van de dienst te kunnen garanderen. U maakt een afspraak via onze klantendienst en dit liefst 72 uur op voorhand.</p>
<p>CONFERENCE CALL</p> 	<p>U wil een gesprek voeren met één van uw cliënten, <u>per telefoon</u>, en u hebt ook een tolk nodig. Geen enkel probleem, dan schakelt u één van onze telefoontolken in via een conference call. U kan buiten uzelf, uw cliënt en de tolk zelfs nog 2 andere personen aan het gesprek toevoegen, als u dat wenst.</p> <p>Onze ad hoc conference call is alle dagen beschikbaar in meer dan 200 talen zonder reservatie. Voor de schaarse talen in ons aanbod reserveert u deze dienst best 24 uur op voorhand. Zo bent u er zeker van dat u een tolk aan de lijn zal hebben.</p>

¹ In 99% van de gevallen kunnen we u steeds zonder reservatie in verbinding brengen met een tolk. In sommige talen lukt dit niet. Als u twijfelt contacteert u best onze klantendienst op 078/483.493, zij kunnen de beschikbaarheid nakijken voor u.

Direct een tolk aan de lijn:

De Ad Hoc Telefoontolk – binnen de minuut een tolk aan de lijn:



1. U vormt **078 483 493** op uw toestel
2. Na het welkomstbericht toetst u **xxxxxx** gevolgd door **#** in
3. Na het keuzemenu kiest u optie **1** (direct een tolk aan de lijn)
4. U komt in contact met één van onze medewerkers en vraagt een tolk in de gewenste taal
5. Er zal gevraagd worden naar uw naam en de **referte**²
6. U wordt verbonden met de tolk, zo eenvoudig is het

De Ad Hoc Conference Call – binnen de minuut uw cliënt én de tolk aan de lijn:



1. U vormt **078 483 493** op uw toestel
2. Na het welkomstbericht toetst u **xxxxxx** gevolgd door **#** in
3. Na het keuzemenu kiest u optie **1** (direct een tolk aan de lijn)
4. U komt in contact met één van onze medewerkers en u meldt dat u graag een **conference call** wil uitvoeren. U vraagt een tolk in de gewenste taal
5. Er zal gevraagd worden naar uw naam en de referte
6. U wordt verbonden met de tolk
7. Een instructieboodschap wordt gestart, u wordt gevraagd het nummer van uw cliënt in te voeren. Doe dit in volgend formaat: **0032 xxxx xx xx xx**. De verbinding met de tolk en de cliënt wordt gemaakt.
8. Als het niet direct lukt, druk dan ***0#** om het opnieuw te proberen en verbreek de verbinding niet.

Een tolkdienst reserveren:

Een Videotolk reserveren? Dat doet u 72u op voorhand en als volgt:



1. U vormt **078 483 493** op uw toestel
2. Na het welkomstbericht toetst u **xxxxxx** gevolgd door **#** in
3. Na het keuzemenu kiest u optie **2** (een tolk reserveren)
4. U komt in contact met één van onze medewerkers en vraagt om een videotolk te reserveren in de gewenste taal
5. Er zal gevraagd worden naar uw naam en de referte en u voorziet volgende gegevens:
 - a. Naam van de persoon die het gesprek gaat voeren
 - b. Datum, tijdstip en duur van het gesprek
 - c. Taal van de gesprekspartner
 - d. Aanvullende informatie die nodig is voor de tolk
6. U ontvangt een bevestigingsmail met de link naar de videomeeting van de gereserveerde tolkdienst, **hou deze mail goed bij!**

² De referte vindt u bovenaan de eerste pagina, naast uw klantnummer

Een telefoontolk of conference call reserveren? Dat doet u 24u op voorhand en als volgt:



1. U vormt **078 483 493** op uw toestel
2. Na het welkomstbericht toetst u **xxxxxx** gevolgd door **#** in
3. Na het keuzemenu kiest u optie **2** (een tolk reserveren)
4. U komt in contact met één van onze medewerkers en vraagt een telefoontolk of conference call te reserveren in de gewenste taal
5. Er zal gevraagd worden naar uw naam en de referte en u voorziet volgende gegevens:
 - a) Naam van de persoon die het gesprek gaat voeren
 - b) Datum, tijdstip en duur van het gesprek
 - c) Taal van de gesprekspartner
 - d) Aanvullende informatie die nodig is voor de tolk
6. U ontvangt een bevestigingsmail met daarin het **referentienummer** van de gereserveerde tolkdienst, **hou dit referentienummer goed bij!**

Een gereserveerde dienst gebruiken:

U wil op het geplande moment de gereserveerde telefoontolk opbellen of conference call opstarten?



1. U vormt **078 483 493** op uw toestel
2. Na het welkomstbericht toetst u **xxxxxx** gevolgd door **#** in
3. Onze systemen weten dat u een dienst gereserveerd heeft en u wordt gevraagd **de laatste 4 cijfers van het referentienummer in te geven** (dat heeft u middels de bevestigingsmail ontvangen)
4. U wordt verbonden met de gereserveerde tolk

U wil op het geplande moment verbinding maken met een gereserveerde videotolk?



1. Controleer uw camera en het geluid en zorg voor een rustige omgeving. Indien mogelijk gebruikt u een vaste internetverbinding, dat is altijd stabiel.
2. U **klikt op de link die u in de bevestigingsmail terugvindt**.
3. U volgt de instructies. U hoeft bij het gebruik van Webex niets te installeren, u kan dit gewoon via uw browser openen. Webex is volledig veilig en alles werkt volgens de GDPR regels.
4. Bij problemen kan u contact opnemen met de klantendienst op 078 483 493.

Global Talk, 24/7 bereikbaar op 078/483.493

Hoe werkt een telefonische- of videotolkdienst?



Vorbereiding gesprek:

- Weet welke taal de anderstalige spreekt en uit welke cultuur deze komt
- Creëer een rustige omgeving
- Zorg voor een telefoon met goede speakerfunctie. Of een computer met een goede camera, microfoon en luidspreker. Check dit vooraf.
- Noteer vooraf de vragen die u wilt stellen

Tijdens het gesprek:

- Beschrijf kort de setting en het onderwerp van het gesprek aan de tolk
- Introduceer uzelf en de anderstalige aan de tolk
- Houdt uw zinnen kort en bondig
- Wacht na elke zin zodat de tolk kan vertalen
- Richt u tot de anderstalige en niet tot de telefoon
- Dit geldt ook voor de anderstalige. De telefoon of de tolk zijn geen gesprekspartner
- Als het gesprek is afgelopen dan meldt u dit aan de tolk
- Vergeet niet om daarna de verbinding te verbreken

Algemene tips

- U bent de regisseur van het gesprek!
- Het is verleidelijk voor de anderstalige om een persoonlijk gesprekje met de tolk (iemand uit zijn eigen cultuur) aan te knopen. U verstaat dit niet. Grijp dan in.
- U stelt een simpele vraag waar u een kort antwoord op verwacht. Vervolgens geeft de anderstalige en daarna de tolk een heel lang antwoord. Vraag wat de reden is.
- In het gesprek met de anderstalige ontstaat een lange stilte door bijvoorbeeld emotie. Vertel dan aan de tolk wat er gebeurt op dat moment. U bent ook de ogen van de tolk.
- Als er een duidelijke cultuurkloof ontstaat kan u de tolk vragen te helpen. Let op: u bent degene die dit initieert en niet de anderstalige of de tolk.

Nog vragen?

Wij zijn u graag snel en goed van dienst. Hebt u toch een vraag, klacht, opmerking, suggestie, idee of iets anders wat u wil weten of wat u kwijt wilt? Weet u niet welke taal u nodig hebt bijvoorbeeld? Bel dan **078/483.493**. We helpen u onmiddellijk.

Is het niet zo dringend? Stuur dan een mail naar customerservice@globaltalk.nl, u ontvangt binnen 1 werkdag een reactie.