

RadioConsultancy

Hallo, met wie???

door Danny Moerkerke

De telefoon is, mits goed gebruikt, een belangrijk onderdeel van een radioprogramma en kan de betrokkenheid van de luisteraar vergroten. Toch bestaan er nog veel misverstanden en worden nog vaak dezelfde fouten gemaakt bij het in de uitzending halen van bellers.

Waarom bellers belangrijk zijn

Bellers in de uitzending laten het station meer interactief, lokaal en betrokken bij de luisteraar klinken.

Een telefoongesprek kan een presentatie levendiger maken en bevestigt aan de luisteraar dat mensen graag naar het station luisteren en zelfs de moeite nemen om op te bellen.

Een beller in de uitzending die een plaat aanvraagt geeft ook de andere luisteraars het gevoel dat het station dicht bij hem/haar staat en hij/zij invloed op het station kan uitoefenen.

Het is daarom heel belangrijk dat een telefoongesprek in de uitzending goed wordt behandeld.

Een beller die in de zeik wordt genomen vervreemdt alleen maar van het station en een technisch knullig uitgevoerd gesprek maakt een presentatie niet levendiger.

Neem alle gesprekken op

Als er geen dringende reden is om een beller live in de uitzending te halen is het beter om alleen van tevoren opgenomen gesprekken uit te zenden. Op deze manier hou je altijd controle over het gesprek en loop je nooit het risico dat iemand in de uitzending opeens rare dingen gaat roepen.

Verder kun je fragmenten uit het gesprek knippen die niet belangrijk zijn en kun je ook alles technisch goed laten verlopen, b.v. het timen van een gesprek in het intro van een plaat.

Een andere belangrijke reden is dat je het opgenomen gesprek altijd weer kunt gebruiken voor b.v. een promo of leuk item. Je zult zien dat dat ene gesprek wat je niet hebt opgenomen nou net leuk had kunnen zijn om te gebruiken; een gemiste kans.

Ken de techniek

Ik verbaas me er nog vaak over hoe knullig veel telefoongesprekken in de uitzending klinken omdat programmamakers niet goed met de techniek kunnen omgaan.

Bellers zijn niet of slecht hoorbaar, verstaan de programmamaker niet of de verbinding wordt op een ongelukkig moment verbroken.

Je programma wordt er niet beter op als je pas bij de tweede of derde poging een fatsoenlijk telefoongesprek in de uitzending kunt krijgen en de luisteraar heeft waarschijnlijk allang de interesse verloren.

Stel de niveaus goed af; de DJ-microfoon dient altijd harder te zijn dan de telefoon zodat een beller nooit "over je heen" kan komen en jij dus altijd de controle over het gesprek houdt.

Vraag de technicus ervoor te zorgen dat de telefoonvork van de mengtafel goed op de telefoonlijn is afgestemd. Zoals Het gebeurt vaak dat de DJ plotseling blikkerig gaat klinken wanneer de schuif van de telefoonvork open gaat. Dit heeft te maken met het retour-sigitaal en iedere mengtafel heeft de mogelijkheid om dit te onderdrukken. Raadpleeg hiervoor de handleiding van de mengtafel of mail mij op danny@radioconsultancy.nl als je er niet uitkomt.

Monteer de gesprekken af

Een telefoongesprek klinkt een stuk beter als alle overbodige stukken eruit zijn geknipt.

Luisteraars verliezen al snel de aandacht bij oninteressante, onnodig lange gesprekken.

Monteer het gesprek zo dat alleen datgene wat interessant of leuk is overblijft zodat de luisteraar niet onnodig wordt verveeld met een te lang gesprek. Luisteraars hebben, zeker 'sochtends, niet veel tijd dus waarom een onafgemonteerd gesprek uitzenden?

Verder kun je er met behulp van montage in feite van alles mee doen. Zelfs een saai telefoongesprek kun je misschien zodanig "verbouwen" dat het een leuk of grappig gesprek wordt.

Noem het telefoonnummer regelmatig

Dit klinkt heel logisch maar bij veel radiostations valt het niet mee om het telefoonnummer te achterhalen. Vaak wordt het nummer te weinig genoemd of zo snel of onduidelijk door de programmamaker genoemd dat het voor de luisteraar onbegrijpelijk is.

Realiseer je dat de meeste luisteraars niet met pen en papier bij de radio zitten om het telefoonnummer op te schrijven en het pas na een paar keer horen (en dan hopelijk onthouden of opschrijven)

Een makkelijk telefoonnummer kan de luisteraar helpen om het te onthouden. Ook één uniforme uitspraak van het telefoonnummer is belangrijk. Als alle programmamakers het telefoonnummer op dezelfde manier uitspreken zorgt dit voor herkenbaarheid en zal de luisteraar het makkelijker onthouden.

De luisteraar zal ook moeten weten *waarom* hij of zij zou moeten bellen. Geef daarom eerst de reden (b.v. dat je iets kunt winnen) en noem dan pas het telefoonnummer.

Bereid het gesprek voor

Zorg voor een goede voorbereiding als je een beller toch live in de uitzending wilt halen.

Niets is b.v. zo knullig als een programmamaker die een beller verwelkomt met: "Hallo, met *wie?*" of zegt "Als het goed is hebben we nu een beller aan de lijn".

Buiten de uitzending heb je al voldoende tijd om bepaalde informatie te verzamelen. Van een prijswinnaar kun je b.v. alvast de gegevens noteren zodat je niet hoeft te eindigen met "Blijf even hangen voor je gegevens". Het staat allesbehalve professioneel en het hoeft niet op deze manier. Uit een babbeltje met de luisteraar

buiten de uitzending kun je heel veel informatie halen, het is misschien later weer bruikbaar (opnemen dus) en een eventueel zenuwachtige beller zal zich meer op zijn/haar gemak voelen.

Je zou zelfs al van tevoren een grap met de luisteraar kunnen voorbereiden. Telefoongesprekken die op de radio spontaan grappig klinken zijn dat in werkelijkheid meestal niet maar zijn gewoon goed voorbereid.

Geef de luisteraar een goede reden om te bellen

Hoe vaak hoor je wel niet programmamakers die reacties proberen te krijgen met "laat me even weten wat jij dit weekend hebt gedaan" of (nog erger) "als je nog wat te melden hebt, bel me op"

Hoe vaak bel *jij* naar een radiostation om te vertellen wat je dit weekend hebt gedaan?

Of om *iets* te melden?

En hoe vaak hoor je een reactie op zo'n oproep?

Buiten het feit dat het overduidelijk is dat deze DJ zelf niets te melden heeft en er vandaag blijkbaar weinig zin in heeft, zul je er geen reacties op krijgen. Geef de luisteraar daarom een duidelijke reden om te bellen en vraag jezelf af of je zelf zou reageren. Doe je oproep op een originele, prikkelende manier en vermijd clichés als "ik ben benieuwd wat jij ervan vindt" of "laat even wat van je horen".

Vervang "je kunt bellen voor je favoriete plaat" b.v. door "als je al een tijdje luistert en je hebt je favoriete plaat nog niet gehoord, bel me dan op nummer en dan zorg ik ervoor dat je binnen 15 minuten naar jouw favoriete plaat kunt luisteren hier op FM"

Stel de juiste vragen

Stel niet steeds dezelfde clichématige vragen als "waar bel je vandaan?" of "wat was je aan het doen?"

Interesseer je echt voor de luisteraar en vraag wat de luisteraars volgens jou zouden willen weten. Daarom is ook een praatje met de luisteraar buiten de uitzending (opnemen!) belangrijk. Als de luisteraar vertelt dat hij of zij b.v. bij een vertaalbureau werkt kun je daar in het gesprek op inspelen.

Er zijn niet al teveel mensen met zo'n beroep en je kunt je voorstellen zo iemand op verjaardagfeestjes vaak vragen over dit beroep krijgt. Dat is wat mensen willen weten. Probeer je daarin in te leven. Wat zou *jij* van de beller willen weten?

Behandel de beller met respect

Er zijn DJ's die er een sport van maken om bellers in de zeik te nemen maar ik ben er zeker geen fan van. De luisteraar is in feite een klant van het radiostation die de moeite heeft genomen om te bellen en wellicht ook nog zenuwachtig is. Een luisteraar die op wat voor manier dan ook wordt afgezeken belt waarschijnlijk nooit meer, zal zijn of haar omgeving hierover vertellen en luistert als het tegen zit ook niet meer. Bovendien zul je er ook niet bepaald mee scoren bij de luisteraars die het gesprek hebben gehoord en de behandeling niet kunnen waarderen omdat *zij* misschien de volgende keer aan de beurt zijn.

Geef de luisteraar die belt een goed gevoel en behandel hem of haar als een ster. Een beller die een leuk gesprek met jou heeft gehad zal zijn of haar omgeving op een positieve manier over jou en het station te vertellen.

Een aantal telefoontips:

- **Wees niet alleen maar afhankelijk van reacties van luisteraars**
Het is niet altijd makkelijk om reacties van luisteraars los te krijgen waardoor een programmaonderdeel soms de mist in kan gaan.
Zorg er daarom voor dat je alvast wat opgenomen gesprekken klaar hebt.
Bel wat vrienden of collega's op die een reactie geven op b.v. een item en zendt dit uit.
Reacties lokken weer reacties van andere luisteraars uit waardoor je al snel meer bellers zult krijgen.
- **Denk vooruit**
Als je een beller aan de lijn hebt kun je alvast iets opnemen wat je later kunt gebruiken.
Je kunt een beller b.v. in november al vragen wat hij of zij met de kerst gaat doen of een paar weken van tevoren wie volgens hem of haar het WK voetbal gaat winnen.
Als je dit soort dingen een paar weken van tevoren plant en alvast wat vragen voor de beller klaar hebt kun je leuke dingen opnemen die je later weer kunt gebruiken.
- **Laat de bellers het werk doen**
Als er op de playlist staat dat je b.v. een prijsvraag moet teasen kun je natuurlijk weer een standaardtekstje gebruiken, maar je kunt hier ook een telefoongesprek voor gebruiken.
Als er een luisteraar belt met de vraag of de prijsvraag al langs is geweest zend je dit gesprekje uit in plaats van de standaard aankondiging.
Je beantwoordt de vraag van de beller in de uitzending en je presentatie klinkt meteen een stuk levendiger en interactiever.
- **Prikkel de luisteraar om te bellen**
Zoek naar creatieve manieren om de luisteraar te prikkelen om te bellen.
Je kunt natuurlijk gewoon zeggen: "Je kunt me nu bellen, het nummer is..."
Maar je kunt de luisteraar ook meer prikkelen door te zeggen:

"Ik heb al een flink aantal reacties gekregen, maar *jouw* reactie zat er nog niet bij, dus bel me nog even"

of:

"Ik ga straks even de reacties bekijken maar ik wacht nog even op die van *jou*"

Op deze manier spreek je de luisteraar direct en persoonlijk aan waardoor hij of zij zich eerder geroepen zal voelen om te reageren.

- **Gebruik bellers in promo's**

Bellers die enthousiast zijn over het radiostation klinken niet alleen leuk maar zijn ook een belangrijk promotiemiddel.

Bellers in de uitzending bevestigen aan de luisteraar dat het een goed station is wat goed wordt beluisterd en andere luisteraars er enthousiast over zijn.

Bovendien geeft dit het station een interactief karakter wat de luisteraar het gevoel zal geven dat het station betrokken is bij hem of haar.

Een uitstekend reclamemiddel om van een iemand die af en toe luistert een vaste luisteraar te maken.

Danny Moerkerke

© 2005 RadioConsultancy

*Danny Moerkerke is radioconsultant en oprichter van het consultancybureau RadioConsultancy.
Kijk voor meer artikelen en advies op www.radioconsultancy.nl*