

Checkliste fürs professionelles Telefonieren

Kann ich gut

1. Ich melde mich immer freundlich und rede deutlich.
2. Ich fange an zu lächeln, bevor ich den Anruf tätige.
3. Ich konzentriere mich nur auf das Gespräch, nichts anderes.
4. Ich verwende den Namen meines Gesprächspartners bei der Begrüßung.
5. Ich notiere mir den Namen eines unbekanntes Gesprächspartners.
6. Ich vermeide Wörter, wie „Problem“, „eigentlich“ und „müssten“.
7. Ich verwende Wörter, wie „gern“ oder „sofort“.
8. Wenn ich Informationen und Auskünfte erhalte, bedanke ich mich.
9. Ich nenne zwischendurch den Namen meines Gesprächspartners.
10. Ich wiederhole wichtige Informationen, wie Telefonnummern, Daten und Adressen.
11. Meine Stimme klingt optimistisch und engagiert.
12. Ich rede nicht zu schnell und nicht zu langsam.
13. Ich lasse meine Stimme in Stresssituationen nicht in höhere Tonlage rutschen.
14. Am Gesprächsende fasse ich das besprochene nochmals zusammen.
15. Ich verfasse gute Notizen, die mich an bestimmte Personen, Termine und Dinge erinnern.
16. Ich versuche eine gute, persönliche Verbindung zum Gesprächspartner aufzubauen.
17. Ich rufe IMMER zum zugesagten Zeitpunkt zurück.
18. Ich unterlasse es, den Gesprächspartner unnötig zu belehren.
19. Ich bleibe immer sachlich und suche nach Lösungen von Problemen.
20. Ich führe jedes Telefonat so aus, als wäre es das einzige an diesem Tag.

Mehr Infos finden Sie unter:

www.a-profi.com/tipps-und-infos



Telefon: 0511/9200 000
E-Mail: info@1a-idee.com

Divisionen für Ihren Erfolg. Ihr Online-Netzwerk im Online-Netz. Ab Mai 2017 startet das suche-profi.de Portal.

PREISE / LIZENZEN-SHOP
DIVISION WERDEN.
DIE DIVISIONEN
GALERIE
SHOPS NUR FÜR GEWERBETREIBENDE!
HILFE?/FAQ
VERTRIEB