

Richtig Telefonieren: Ein Leitfaden

Wie man richtig telefoniert

- ▶ Die richtige Begrüßung
- ▶ Verhalten während des Gesprächs
- ▶ Eine gute Verabschiedung

Richtig Telefonieren: Ein Leitfad

Sie begrüßen Ihren Gesprächspartner:

- Guten Tag
- Guten Morgen
- Schönen guten Tag

Sollten Sie Ihren Gesprächspartner bereits kennen und Sie pflegen einen lockeren Ton, so können Sie auch "Hallo" benutzen. Auch wenn Sie Ihren Gesprächspartner nicht kennen, aber er Sie mit "Hallo" begrüßt, ist es durchaus empfehlenswert auch mit "Hallo" zu antworten, da es immer eine gute Idee ist, die Grußformel des Anderen aufzugreifen.

Sprechen Sie deutlich, um die volle Aufmerksamkeit des Zuhörers zu bekommen, denn die ersten Worte eines Telefonats sind entscheidend.

Abgehende Telefonate:

Beginnen Sie mit einer Begrüßung, wie "Schönen guten Tag" und sprechen Sie anschließend Ihren Gesprächspartner mit Namen an. Das wirkt persönlicher. Nennen Sie anschließend Ihren Namen und dann den Firmennamen und weshalb Sie anrufen.

Eingehende Telefonate:

(Bei uns nicht notwendig aber trotzdem hilfreich falls benötigt)

Wenn Sie angerufen werden, nennen Sie zuerst den Firmennamen, damit der Anrufer weiß, dass er richtig verbunden ist, nennen Sie dann anschließend Ihren Namen. Auch hier sollte wieder eine Begrüßung wie "Guten Tag" verwendet werden.



Der erste Eindruck:

Die Begrüßung ist das erste, was Ihr Gesprächspartner von Ihnen hört, also geben Sie sich hier extra viel Mühe einen guten ersten Eindruck zu hinterlassen, denn für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance.

Vor allem im ersten Gespräch mit diesem Gesprächspartner sollten Sie ruhig bleiben und mit gesammelten Gedanken an das Gespräch heran gehen.

Wenn er merkt, dass Sie wissen, was Sie von ihm möchten und gut vorbereitet sind, wird er sich auf das Gespräch einlassen und zuhören.

Richtig Telefonieren: Ein Leitfad

Wenn sich der Gesprächspartner nicht mit seinem Namen meldet oder Sie ihn nicht verstanden haben:



Wenn Sie den Namen nicht verstanden haben:

- Würden Sie mir bitte noch Ihren Namen geben/nennen?
- Entschuldigen Sie, ich habe Ihren Namen nicht ganz verstanden.
- Darf ich Sie noch einmal um Ihren Namen bitten?
- Würden Sie bitte Ihren Namen buchstabieren?

Wenn kein Name genannt wurde:

- Wie war Ihr Name?
- Mit wem spreche ich?
- Und Sie sind die Frau / der Herr ... ?

Wenn Sie eine Reihe von Daten erfassen wollen:

Verwenden Sie immer BITTE und DANKE und achten Sie darauf, dass Sie nicht anfangen monoton zu klingen!

- Könnten Sie mir bitte einmal Ihre Adresse nennen?
- Wie groß soll Ihr Werbeturm sein?
- Beleuchtet oder unbeleuchtet?
- Und wo soll der Werbeanhänger stehen?
- Können Sie mir bitte noch für Rückfragen Ihre Telefonnummer geben?
- ...

Tipp: Streuen Sie zwischendurch ganze Sätze ein, z. B.: Geben Sie mir bitte noch für eventuelle Rückfragen Ihre Telefonnummer?

Wenn Ihr Gesprächspartner etwas schildert:

Achten Sie darauf, dass Sie Ihrem Gesprächspartner signalisieren, dass Sie ihm aktiv zuhören!

Verwenden Sie hierzu kurze und leise Bestätigungswörter.

- ja
- verstehe
- *interessiertes* hm (kann man hier ausnahmsweise verwenden)
- notiere ich gleich
- ...

Sollten Sie gefragt werden, ob Sie noch in der Leitung sind, hat Ihr Gesprächspartner das Gefühl, dass Sie ihm nicht mehr zuhören.

Immer schön lächeln, um freundlicher zu wirken.

Richtig Telefonieren: Ein Leitfaden

Ihren Gesprächspartner persönlich ansprechen:

Erwähnen Sie zwischendurch den Namen Ihres Gesprächspartners. Das sollten Sie vor allem am Anfang und am Ende des Gespräches tun, aber auch zwischendurch können Sie den Namen noch mal erwähnen. Ihr Gesprächspartner fühlt sich angesprochen und hört aufmerksamer zu.

Wenn die angerufene Person einen Titel hat, beispielsweise einen Dokortitel, nennen Sie den auch.

Stimmlage und Satzbau

Über die Stimme wird viel wahrgenommen. Reden Sie deutlich und bleiben Sie ruhig. Dadurch wirken Sie authentischer und überzeugender. Verstellen Sie Ihre Stimme nicht, da sowas schnell auffällt.

Kurze Sätze helfen Ihrem Gesprächspartner, um Ihnen besser zu folgen. Bis zu 13 Wörter in einem Satz sind genug um deutlich verstanden zu werden. Zu viele Wörter in einem Satz, machen es schwieriger, Ihnen zu Folgen. Manchmal werden Sie sogar unverständlich, wenn Sie superlange Sätze bilden.

Passen Sie Ihre Sprechgeschwindigkeit an

Achten Sie darauf, wie schnell Ihr Gesprächspartner redet. Spricht er langsam, passen Sie sich ihm an. Spricht er schnell, so können auch Sie schneller sprechen. So wird es für Sie und für ihn leichter, miteinander zu reden. Außerdem erzeugt es eine Sympathie und Dynamik.

Zu schnelles Sprechen kann zu Stress bei Ihrem Zuhörer führen. Außerdem kann es sein, dass er viele Dinge, die Sie ihm sagen, nicht mitbekommt, weil er nicht ganz Folgen kann.

Passen Sie die Lautstärke an

Im Grunde gilt hier das selbe, wie für die Sprachgeschwindigkeit. Redet Ihr Gesprächspartner leise, so sollten auch Sie Ihre Stimme etwas runterfahren. Spricht er laut, können Sie auch laut reden. Ist Ihr Gesprächspartner sehr leise, so können Sie versuchen ihn etwas mit Ihrer Lautstärke mit zu nehmen. Sie sollten niemals zu leise reden, nur weil Ihr Gesprächspartner es tut.

Einzigste Ausnahme: Emotionen. Schreit Ihr Gegenüber vor Wut, so schreien Sie nicht zurück.

So argumentieren Sie richtig

Aus dem Stehgreif können Sie keine überzeugenden Verkaufsgespräche führen. Sie können leicht Fehler oder leere Versprechungen machen. Erzählen Sie dem Kunden von seinen Vorteilen und erklären Sie ihm, wie Sie vorgehen und was er davon hat. Seien Sie transparent.

Je öfter Sie es üben, desto einfacher wird es.

Richtig Telefonieren: Ein Leitfadens

Vermeiden Sie die Wörter wie "Eigentlich" oder "Vielleicht"!

Wenn Sie das Wort "Eigentlich" häufig verwenden, lässt Sie das unsicher wirken. Versuchen Sie das Wort so wenig wie möglich zu verwenden! "Es sollte eigentlich funktionieren", "Wir können versuchen, es zum laufen zu bringen" oder "Vielleicht ist es möglich" hört sich nicht so überzeugend an wie "Es wird funktionieren", "Wir kriegen es wieder zum laufen" und "Es ist möglich".

Man kann hören, wenn Sie lächeln.

Ihr Gesprächspartner wird Ihnen lieber zuhören, wenn Sie lächeln, da Sie nicht nur freundlicher klingen, sondern Sie hören sich auch motiviert an und man kann hören, dass Sie gerne mit Ihrem Gesprächspartner reden.

Versuchen Sie es einfach mal, wenn Sie das nächste mal jemanden anrufen und Sie werden merken, dass Ihre Gespräche viel freundlicher ablaufen werden.



Das Ende des Telefonates:

Nehmen Sie am Ende nochmal Bezug auf die Themen, über die gesprochen wurden.

Hat Ihnen Ihr Gesprächspartner von seinem kommenden Urlaub erzählt? Dann wünschen Sie ihm noch vor dem Auflegen einen schönen Urlaub.

Bedanken Sie sich für das Verständnis Ihres Gesprächspartners und oder bedanken Sie sich nochmal für einen Hinweis, den Sie erhalten haben.

Somit zeigen Sie Ihrem Gesprächspartner, dass Sie aufmerksam zugehört haben.

Außerdem sollten Sie das Gespräch zusammenfassen. Wiederholen Sie das Angebot, den Termin und die Sache um die es geht. Somit kann sich Ihr Gesprächspartner nochmal alles durch den Kopf gehen lassen und evtl. noch offene Fragen klären.

Die Verabschiedung:

Nach einer ausführlichen Zusammenfassung, sollten Sie eine passende Verabschiedung verwenden. Sagen Sie „Tschüss“ nur dann, wenn Sie der Meinung sind, es passt zum Anrufer. Ansonsten verwenden Sie lieber „Auf Wiederhören“ oder „Auf Wiedersehen“. Wünschen Sie einen schönen Tag oder ein schönes Wochenende, wenn es auf den Wochentag passt.