

Ziele dieses Seminars „Effizientes Telefonieren“

**Gewinnen Sie Kunden am Telefon!
Vermitteln Sie Hilfsbereitschaft!**

Die Kommunikation am Telefon ist schwieriger und störungsanfälliger als das direkte, persönliche Gespräch. Man spricht von einer reduzierten Kommunikation; das Nonverbale fällt weg. Trotzdem besteht ein großer Teil Ihrer Botschaft, die Sie weitergeben, aus versteckten Aussagen.

Ihr Tonfall, Ihre Mimik und Körpersprache geben viel Ihrer inneren Einstellung preis.

C'est le ton, qui fait la musique!

Wollen Sie am Telefon erfolgreich sein, braucht es eine gute Vorbereitung. Sie müssen Ihre Ziele kennen. Dies gibt Ihnen in schwierigen Situationen ein Gefühl der Sicherheit. Schließlich sparen Sie Zeit, Geld und Nerven.

Der erste Kontakt zwischen Unternehmen und Kunden/ Partnern erfolgt meistens per Telefon. Deshalb ist der Erst-Auftritt am Telefon oft die beste Visitenkarte eines Unternehmens.

Das Telefonat sollte Bestandteil der Firmenkultur sein und gewissen Richtlinien unterworfen sein. Schon am Telefon kann der Gesprächspartner die generelle Firmenphilosophie und –einstellung erkennen.



VORAUSSETZUNGEN ZUM REDEN

- **I N T E L L I G E N Z**
- **W O R T S C H A T Z**
- **S A C H K E N N T N I S S E**
- **S E L B S T V E R T R A U E N**
- **R H E T O R I K**
- **U M G A N G S F O R M**

ZIEL DER KOMMUNIKATION IST ES NICHT, DAS ZU SAGEN, WAS MAN MEINT, SONDERN DAFÜR ZU SORGEN, DASS DER GESPRÄCHSPARTNER EINEN VERSTEHT.

PUNKTE EINES TELEFONGESPRÄCHS

Formulieren Sie die Regel, welche bei den einzelnen Beispielen besprochen wurden?

Übungsbeispiel Nr. 1

Übungsbeispiel Nr. 2

Übungsbeispiel Nr. 3

Übungsbeispiel Nr. 4

Übungsbeispiel Nr. 5

Übungsbeispiel Nr. 6

Übungsbeispiel Nr. 7

POSITIVE - NEGATIVE WORTWAHL

FALSCHER AUSDRÜCKE	RICHTIGER AUSDRÜCKE

Auswirkungen von Satzteilen und Worten!

AKTIVES ZUHÖREN

WAS SAGT MEIN TELEFONPARTNER?

WAS FÜHLT MEIN TELEFONPARTNER?

WAS MEINT MEIN TELEFONPARTNER?

WAS WILL MEIN TELEFONPARTNER

DAMIT RREICHEN?

Regeln des aktiven Zuhörens

- AUF DIE SPRECHWEISE ACHTEN
- DIE GEDANKEN DES GESPRÄCHSPARTNER VERSTEHEN
- DAS GESAGTE IN GEDANKEN WIEDERHOLEN
- GELEGENTLICH ZUSTIMMEN (ja, ok ...)

Persönliche Punkte

	- 0 -	- 0 -
	- 0 -	- 0 -
	- 0 -	- 0 -
	- 0 -	- 0 -

LITERATURVERZEICHNIS

Hier sind nur Beispiele angeführt:

- **Effektiv telefonieren:
Tools, Tipps und Gesprächstechniken für den Businessalltag**
Autor: Hanspeter Reiter
Verlag: Gabal (2008)
- **Tipps und Tricks zum Telefonieren.**
Was Sie schon immer über kostensparendes, effizientes Telefonieren wissen wollten.
Mit Internet- und Handy Spezial
Verlag: Überreuter
Autoren: Diverse
ISBN-13: 978-3832307165
- **Unterweisung Telefonieren**
Autor: Lisa Prüfer
Taschenbuch (2014)