

**Professionelles Telefonieren**

**Die Visitenkarte Ihres Unternehmens!**

Die Erfindung des Telefons ist eine unserer wichtigsten technischen Errungenschaften. Ohne dieses Kommunikationsinstrument ist die heutige Geschäfts- und Privatwelt kaum mehr vorstellbar.

Zwischen dem „einfach Reden am Telefon“ und einem „professionellen Gespräch führen“ liegen Welten. Das erstere können alle, das zweite wäre für alle sehr nützlich. Dieser Newsletter zeigt Ihnen, worauf es ankommt, und wie Sie mit dem Telefon mehr als bisher bewirken können. Denn Sie wirken immer, ob Sie wollen oder nicht!

**Professionelles Telefonieren ist ein Hochleistungssport! Warum?**



- Es verlangt höchste Konzentration
- Es braucht eine gute Stimmung und Begeisterung
- Es benötigt viel Spontanität und Spass
- Es verlangt viel Disziplin
- Es braucht viel Einfühlungsvermögen
- Es verlangt oft viel Geduld, Nerven und Durchhaltevermögen

**Was ist das Ziel von guten Telefongesprächen?**



- Sie sind effektiv, d.h. sie betreffen das Wesentliche und sind kurz
- Sie kommen schnell auf den Punkt und sind lösungsorientiert
- Sie bewirken das, was man will auf eine gewinnende Art
- Sie erzielen die beabsichtigten Ergebnisse
- Sie stärken die Beziehung und die Kundenzufriedenheit
- Sie machen Spass und geben Zufriedenheit

**Die wichtigsten zwei Arten von Telefongesprächen führen:**

Kunden wollen etwas von Ihnen	Sie wollen etwas vom Kunden
Arbeitsunterbruch - Störung oder Chance?	Gute Vorbereitung und positive Einstellung
Aufmerksamkeit und Einfühlungsvermögen	Der Einstieg entscheidet über Akzeptanz
Bedürfnisse, Anliegen verstehen wollen	Sympathisch wirken, Interesse wecken
Wertschätzen und Lösungen anbieten	Angebot machen und Bedürfnis qualifizieren
Den Anrufer zufrieden stellen wollen	Mit guten Fragen/Stimmung ans Ziel führen

**Instrumente für eine professionelle Gesprächsführung:**

Gute Stimmung	Richtig Zuhören	Formulierungen	Richtig fragen
inneres Lächeln	aufmerksam sein	Positive Worte	Öffnend und klärend
positiv ansteckend	aktiv zuhören	Türöffner einsetzen	Alternativen anbieten
energievoll	bestätigen	Sie-Form anstatt Ich	emotionale Fragen
Stimme=Stimmung	zurückfragen	Nutzen ansprechen	direkt, zielorientiert
gelassen, locker	zusammenfassen	Keine Killerphrasen	Einwände ergründen

Diese und weitere Instrumente gekonnt am Telefon einsetzen können ist das Geheimnis für gutes Arbeiten mit dem Telefon. Es ist noch kein Meister vom Himmel gefallen. Auch hier gilt: bewusste und gezielte Übung macht den Meister.

**Welche Situationen machen Ihnen Mühe am Telefon?**

- Reklamationen entgegen nehmen
- Emotional geladene Anrufer
- Aufdringliche Verkäufer
- Häufige Unterbrechungen
- Langatmige Gesprächspartner
- Akquisition, Kaltanrufe, Nachfassen
- Unangenehmes ansprechen
- Probleme oder Konflikte lösen

**Wie steigern Sie die Qualität der Telefongespräche Ihrer Mitarbeiter?**

- Durch verbindliche Spielregeln im Verhalten und im Geschäftsprozess
- Durch das Hervorheben der Bedeutung dieser wichtigsten Visitenkarte
- Gezieltes Training von Grundlagen und geschäftsspezifischen Anforderungen

Viel Erfolg beim nächsten Telefonat wünscht Ihnen

Ihr

Marcel Zünd



Alexander Graham Bell führte 1877 das Telefon in die Praxis ein.

**Die Phasen der gekonnten Gesprächsführung:**

- 1. Begrüssung**  
Grüezi, Name, Firma, Kunde
- 2. Atmosphäre schaffen**  
Einstellung, Stimme, Wortwahl
- 3. Grund des Anrufes**  
Thema und Ziel nennen, Nutzen ansprechen
- 4. Selbstdarstellung**  
Kompetenz zeigen, Vertrauen aufbauen
- 5. Aktivierung**  
Fragen nach der Meinung, Erfahrung, Information
- 6. Mitgehen und führen**  
Aussagen wiederholen, ergänzen, bestätigen
- 7. Handlungsaufforderung**  
Appell, Fragen nach Entscheidung
- 8. Vereinbarung**  
Vorschläge unterbreiten, Lösungen anbieten, Zustimmung einholen
- 9. Zusammenfassung**  
Worüber wurde gesprochen, was wurde vereinbart, wie geht es weiter
- 10. Verabschiedung**  
Positiv beenden, danken, Name des Partners nennen

Was würden Ihre Kunden sagen, wenn Sie die Telefonkompetenz in Ihrem Unternehmen steigern würden?

Wir freuen uns auf Ihr Interesse.