



# Professionell Telefonieren!

**8 Praxisschritte zum professionellen Telefonieren**

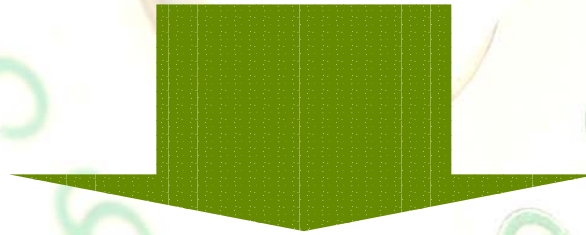


**70%**

**aller  
Geschäfts-  
kontakte  
finden am  
Telefon statt!**

# Professionell Telefonieren

**Professionell Telefonieren!**



**Ein **Erfolgsplus** für Ihr Unternehmen!**

# Stimme und Sprechtechnik

**Die Stimme ist das wichtigste Werkzeug am Telefon!**

**Artikulation:** deutliche Aussprache – Voraussetzung für Verständlichkeit

**Sprechtempo:** langsam sprechen - Zeit, um Informationen zu verarbeiten

**Pausen:** wer Pausen macht wirkt kompetent und souverän

## **Dunkle Stimme:**

- wirkt kompetenter
- etwas schneller sprechen, da ansonsten monoton

## **Helle Stimme:**

- wirkt schnell gesprochen hektisch und aufgeregt
- langsamer sprechen, Pausen beachten

# 8 Praxisschritte zum professionellen Telefonieren

1

## Bereiten Sie sich vor

Warum rufen Sie an?

Wer ist Ihr Gesprächspartner?

Was wollen Sie erreichen?

Welche Unterlagen benötigen Sie?

Werden Sie angerufen, heben Sie **nach** dem 2. Klingelzeichen ab und nutzen die Zeit zur Vorbereitung.

**Vermeiden Sie, Telefonate „nur mal eben nebenbei“ zu erledigen!**

# 8 Praxisschritte zum professionellen Telefonieren

**2**

## Professionell melden

~~Guten Tag, Hotel Goldener Hirsch in Köln, Rezeption, Sie sprechen mit Frau Müller, was kann ich für Sie tun?~~

Hotel Goldener Hirsch,  
Stefanie Müller, Guten Tag!

Guten Tag, Hotel Goldener Hirsch,  
Stefanie Müller!

**Beachten Sie: Stimme, Sprechweise, Sprechgeschwindigkeit!  
Vermitteln Sie dem Anrufer ein positives Gefühl!**

**Tipp: Testen Sie Ihre Meldeformel mit einem Diktiergerät!**

# 8 Praxisschritte zum professionellen Telefonieren

---

**3**

## Aktiv zuhören

**Machen Sie Notizen**

**Senden Sie akustische Signale, dass Sie zuhören**

**Geben Sie Ihrem Gesprächspartner genügend Zeit sein Anliegen zu formulieren**

# 8 Praxisschritte zum professionellen Telefonieren

## 4

### Fragetechnik nutzen

**Wer fragt, der führt!**

- Offene Fragen
- Alternativfragen
- Geschlossene Fragen

**Entscheidend ist, die richtige Fragetechnik zum richtigen Zeitpunkt!**



# 8 Praxisschritte zum professionellen Telefonieren

**5**

## Die Lösung – Wie geht es weiter

**A) Direkte Erledigung des Anliegens**

**B) Rückrufvereinbarung**

### **Vorteile Rückruf:**

- Mehr Zeit um Informationen zu sammeln
- Kollegen fragen
- Eigene Strategie vorbereiten

**Rückrufstrategie nutzen, wenn besonders schwierige Gesprächssituationen entstanden sind!**

# 8 Praxisschritte zum professionellen Telefonieren

**6**

## Gespräch weiterleiten / weiterverbinden

~~Dafür bin ich nicht zuständig. Ich verbinde Sie weiter.~~

~~Da weiß ich nicht Bescheid. Ich muss einen Kollegen fragen.~~

Ich habe Ihr Anliegen verstanden und verbinde Sie mit unserem Experten.

Herr Müller ist genau der richtige Ansprechpartner für Ihr Anliegen. Darf Ich Sie weiterverbinden?

# 8 Praxisschritte zum professionellen Telefonieren

7

## Lösungen positiv verkaufen

**Vorschläge positiv präsentieren**

**Vorteile und Nutzen der Lösung darstellen**

**Kurze prägnante Sätze**

**“Ja“ des Gesprächspartners einholen**

„Sind Sie mit dem Vorschlag einverstanden?“

**Falls “Nein“**

Welche Fragen darf ich Ihnen noch beantworten?

# 8 Praxisschritte zum professionellen Telefonieren

## 8

### Gespräch aktiv beenden

**Der letzte Eindruck bleibt!**

- **Gesprächsinhalt kurz zusammenfassen (Notizen)**
- **Positiven Gesprächsabschluss erzeugen**
- **„Kann ich noch etwas für Sie tun?“**
- **Individuelle Verabschiedung, beim Namen nennen**

**Beenden **SIE** das Gespräch und NICHT der Anrufer!**



**Viel Erfolg!**