



Checkliste

Passives Telefonieren

Checkliste

Passives Telefonieren

Diese Checkliste hilft Ihnen, eingehende Telefongespräche professionell zu führen. Schritt für Schritt überprüfen Sie Ihr eigenes Telefonverhalten. Ein Gesprächsleitfaden unterstützt Sie dabei, nichts Wichtiges zu vergessen. So wird das Telefon zu Ihrem Kommunikationsmedium, mit dem Sie einen anrufenden Interessenten in einen potentiellen Kunden verwandeln können.

Diese Schritte führen Sie auf den richtigen Weg:

- Einstimmen auf das Telefongespräch
 - Für ruhige Gesprächsatmosphäre sorgen
 - Leitfaden bereithalten
 - Notizpapier und Stift bereithalten
 - Konzentration und positive Einstellung

- Leitfaden für das passive Telefonieren
 - Das Gespräch professionell annehmen
 - Anliegen des Anrufers erfragen
 - Den richtigen Ansprechpartner ermitteln und gegebenenfalls weiterleiten
 - Oder: Das Anliegen des Anrufers und den Handlungsbedarf notieren
 - Oder: Den Anrufer kompetent informieren/beraten und ihm weiterhelfen
 - Kontaktdaten und ggf. Rückruftermin notieren
 - Reaktion auf den Anruf ankündigen
 - Das Gespräch positiv beenden

- Nachbereiten des Telefonats
 - Leitfaden ergänzen bzw. Gesprächsnotiz erstellen
 - Rückruftermin eintragen
 - Wiedervorlage erstellen
 - Information an den richtigen Ansprechpartner weiterleiten

Anschließend macht die Übung Sie zum Meister des passiven Telefonierens.

Bei dieser Checkliste handelt es sich lediglich um Denkanstöße und nützliche Aspekte rund um das passive Telefonieren. Im Einzelfall empfiehlt sich eine Anpassung möglichst nach entsprechender Beratung. Jedwede Verwendung dieses Textes geschieht auf eigenes Risiko und unter jeglichem Haftungsausschluss der Wolf I.O. Group GmbH.

Bitte kontaktieren Sie uns, wenn Sie sich über dieses Thema mit einem Experten austauschen möchten.

© Wolf I.O. Group GmbH | Engelsstraße 6 | D-42283 Wuppertal | +49 (0)202 4796290 | www.wiog.de. Alle enthaltenen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Kopieren oder Nachdruck verboten; Ausnahmen nur mit ausdrücklicher Genehmigung. Das Zitieren von Auszügen kann nur gestattet werden, wenn die Wolf I.O. Group GmbH als Quelle genannt wird.

Unterstützung für das passive Telefonieren

Inbound beziehungsweise passiv Telefonieren bedeutet, dass Sie als Mitarbeiter im Innendienst angerufen werden. Die folgenden Punkte unterstützen Sie dabei, Telefonate freundlich und professionell anzunehmen und zu führen:

Einstimmen auf das Telefongespräch

» Warten Sie ab, bis das Telefon dreimal geklingelt hat und nehmen dann erst das Gespräch an?

ja

nein

» Aus welchen Gründen?

- Sie gewinnen Zeit, sich auf den Anrufer und das Gespräch einzustellen.
- Sie können Ihren Gedanken vor Annahme des Gesprächs noch zu Ende bringen.
- Wenn Sie das Telefonat zu früh annehmen, hält Sie der Anrufer möglicherweise für unbeschäftigt.
- Nehmen Sie das Telefonat zu spät an, wird der Anrufer ungeduldig.
- Sie können für Ruhe im Büro sorgen, z.B. Kollegen bitten, leiser zu sprechen, die Hintergrundmusik leiser stellen oder ausschalten.
- Sie erkennen den Anrufer bereits auf dem Display und können ihn direkt mit Namen ansprechen.
- Sie wissen direkt den Grund des Anrufes und können sich darauf einstellen.
- Sie haben Gelegenheit, einen Vordruck zum passiven Telefonieren sowie Notizpapier und einen Stift bereitzuhalten.
- _____

» Wie stimmen Sie sich auf das Telefonat ein?

- Sie lächeln und stimmen sich dadurch positiv auf das Telefonat ein
- Sie schauen auf den lächelnden, neben Ihrem Telefon befestigten Smiley
- Wenn Sie unter Zeitdruck stehen, atmen Sie kurz tief durch und überlegen, dem Anrufer einen Rückruf zu einem anderen Zeitpunkt anzubieten, sofern sein Anliegen nicht wichtig oder sehr dringlich ist.
- Sie sprechen innerlich einen vorher festgelegten Schlüsselsatz, der den Kern Ihrer Tätigkeit am Telefon umschreibt, wie zum Beispiel folgender Satz:

"Die Kunden rufen mich gern an, weil ich sie sachkundig und freundlich berate und persönlich auf ihre Bedürfnisse eingehe."

» Welchen Schlüsselsatz können Sie für sich verwenden?

Der Gesprächsverlauf des Telefonats ist abhängig vom Inhalt und von der Art des Gespräches und ob Sie selbst oder jemand anderes dem Anrufer weiterhelfen können. Wenn der Anrufer nicht Sie selbst sprechen möchte, sollte grundsätzlich klar sein, an wen Gespräche weitergeleitet werden können und an wen nicht. Außerdem kommt es darauf an zu ermitteln, ob durch das Telefonat weiterer Handlungsbedarf entsteht und wie damit umzugehen ist.

Der folgende Leitfaden hilft Ihnen, während des Telefonats an alles zu denken, was wichtig ist, damit der Anrufer nach dem Gespräch das Gefühl hat, mit seinem Anliegen in Ihrem Unternehmen gut aufgehoben zu sein:

Leitfaden für das passive Telefonieren

Datum: _____ Uhrzeit: _____

Anruf angenommen von: _____ Abteilung: _____

Das Gespräch professionell annehmen

_____ Name Ihres Unternehmens

"Mein Name ist" _____

Name des Anrufers: _____ Firmenname: _____

Position des Anrufers: _____ Abteilung: _____

Das Anliegen des Anrufers erfragen

"Guten Tag Herr/Frau _____ schön, dass Sie anrufen! Was kann ich für Sie tun?"

Oder: "Was kann ich für Sie tun?"

Oder: _____

Den richtigen Ansprechpartner ermitteln und ggf. an diesen weiterleiten

» Wen möchte der Anrufer sprechen?

Sie Fortsetzung des Gesprächs (siehe nächste Seite des Leitfadens)

Herr/Frau _____ Abteilung: _____

Unklar Klären, wer weiterhelfen kann und dementsprechend verfahren.

» **Können Sie den Anrufer zum gewünschten / richtigen Gesprächspartner weiterleiten?**

ja Gespräch weiterleiten.

Wichtig: Informieren Sie den neuen Gesprächspartner kurz zum bisherigen Inhalt des Telefonats: Name, Firma und Anliegen des Anrufers.

nein Klären, ob ein anderer Kollege dem Anrufer weiterhelfen kann.

Das Gespräch wurde weitergeleitet an _____ Abteilung _____

Das Gespräch konnte nicht weitergeleitet werden, Sie führen das Gespräch fort.

» **Können Sie dem Anrufer selbst weiterhelfen?**

ja Gespräch fortführen und dem Anrufer sachkundig weiterhelfen
Machen Sie sich ggf. Notizen zum Anliegen und zum Handlungsbedarf

Wichtig: Erfragen Sie die Kontaktdaten (s. u.), sofern noch nicht bekannt!

nein Gespräch wie folgt fortführen:

» **Worum geht es?**

Notieren Sie das Anliegen des Anrufers:

Tipp: Stellen Sie ggf. Verständnisfragen und fassen Sie zum Schluss das Notierte kurz zusammen. So stellen Sie sicher, dass Sie alles richtig aufgenommen haben.

Handlungsbedarf ermitteln

Ermitteln Sie weiteren Handlungsbedarf, wenn der gewünschte Gesprächspartner nicht erreicht werden konnte oder das Anliegen des Anrufers nicht abschließend geklärt werden konnte.

» **Ist ein Rückruf erforderlich?** ja, bis wann? _____ nein

Von wem? _____ **Von welcher Abteilung?** _____

Was ist zu tun? _____

» Was wird dazu benötigt? _____

Bis wann? _____

Kontaktdaten des Anrufers notieren

Name, Vorname: _____ Firmenname: _____

Position: _____ Abteilung: _____

Telefonnummer: _____ Mobiltelefonnummer: _____

Wann telefonisch erreichbar: _____ Wann mobil erreichbar: _____

E-Mail: _____ Homepage der Firma: _____

Reaktion auf den Anruf ankündigen

Herr/Frau _____,

- "Ich kümmere mich um Ihr Anliegen."
- "Ich leite Ihr Anliegen/Ihre Anfrage/Ihre Bestellung etc. weiter, Herr/Frau _____ wird sich mit Ihnen in Verbindung setzen."

- "Bis zum/am _____ erhalten Sie
 - einen Anruf."
 - eine E-Mail/ein Anschreiben."
 - die gewünschten Unterlagen."
 - die bestellte Lieferung."
 - _____

Das Gespräch positiv beenden

"Vielen Dank für Ihren Anruf, Herr/Frau _____

"Auf Wiederhören!" oder: "Einen schönen Tag!"
"Eine erfolgreiche Woche wünsche ich Ihnen!"

oder: _____

Weiterleitung der Informationen

erledigt Datum _____ Uhrzeit _____

Von: _____ Abt. _____ An: _____ Abt. _____

- mündlich telefonisch per E-Mail schriftlich _____
- Wiedervorlage am: _____ Wiedervorlage nicht erforderlich

Nachbereiten des Telefonats

Nach Abschluss des Telefonats ergänzen Sie bitte die noch fehlenden Daten: Datum, Uhrzeit, Ihr Name, den Rückruftermin und wann und an wen die Notiz weitergeleitet wurde.

Besteht Ihrerseits weiterer Handlungsbedarf, notieren Sie sich den Rückruftermin, leiten Sie die entsprechenden Aktivitäten ein und legen den Vorgang auf Wiedervorlage.

Andernfalls ist die Nachbereitung des Telefonats mit der Weiterleitung der Informationen an den richtigen Ansprechpartner für Sie abgeschlossen.

WOLF I.O. GROUP GMBH
UNTERNEHMENSBERATUNG

Engelsstraße 6 (Villa Engels)
D-42283 Wuppertal
www.wiog.de

Tel. +49 (0)202 479629-0
Fax +49 (0)202 479629-29
Mail info@wiog.de

USt-IdNr.: DE267693528
Geschäftsführung: Diplom-Betriebswirt (FH) Yvonne Wolf
Handelsregister: HRB 22341, Amtsgericht Wuppertal