

I.O. BUSINESS®

Leistungsbereich Seminare

Checkliste

Gesprächstechniken für professionelles Telefonieren



Gemeinsam Handeln – I.O. BUSINESS®

Checkliste

Gesprächstechniken für professionelles Telefonieren

Telefonieren ermöglicht die direkte Kommunikation zwischen Menschen über Distanzen und gewinnt daher in einer zunehmend globalisierten Welt immer stärkere Bedeutung. Viele Kunden lassen sich von Servicecentern, deren Standorte teilweise am anderen Ende der Welt liegen, telefonisch beraten und bestellen Waren und Dienstleistungen über das Telefon.

Professionelles Verhalten am Telefon ist somit ein erfolgskritisches Kriterium, das Sie dabei unterstützen kann, Umsatz zu erzielen, Kunden zu binden und neue Kunden zu gewinnen. Dabei spielt es keine Rolle, ob Sie Telefonate annehmen, also passiv telefonieren oder aktiv selbst anrufen.

Diese Checkliste unterstützt Sie dabei, noch professioneller zu telefonieren. Sie erhalten Tipps und Anregungen zu folgenden Inhalten:

- Verschiedene Arten von Telefonaten unterscheiden
 - aktives und passives Telefonieren
- Tipps zum Einsatz von Verhaltens- und Gesprächstechniken beim Telefonieren
 - Einstimmen auf das Telefongespräch
 - Direkte Vorbereitung kurz bevor Sie anrufen oder ein Gespräch annehmen
 - Gezielter Einsatz der Stimme und Sprache während des Gesprächs
 - Aktives Zuhören

Bei dieser Checkliste handelt es sich lediglich um Gedankenanstöße und hilfreiche Punkte rund um das Thema Telefonverhalten, die in jedem Einzelfall möglichst nach entsprechender Beratung angepasst werden müssen. Jedwede Verwendung dieses Textes geschieht auf eigenes Risiko und unter jeglichem Haftungsausschluss der I.O. BUSINESS.

Bitte kontaktieren Sie uns umgehend, wenn Sie sich über Fragen zum Telefonverhalten mit einem unserer Consultants austauschen möchten.

I.O. BUSINESS – Leistungen:

- 📞 Unternehmensberatung und Training
- 📞 Analyse der vorhandenen Instrumente und Systeme
- 📞 Entwicklungs- und Implementierungsunterstützung
- 📞 Umsetzungs- und Anwendungsbegleitung

© I.O. BUSINESS® | Engelsstrasse 6 | D-42283 Wuppertal | +49 (0)202 277 5000 | www.io-b.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 I.O. BUSINESS® als Quelle genannt wird.



Verschiedene Arten von Telefonaten unterscheiden

Um schnell und gezielt Ihr Telefonverhalten professionalisieren zu können, ist es sinnvoll, zunächst festzustellen, ob Sie eher aktiv oder eher passiv telefonieren. Rufen Sie also öfters selbst an oder nehmen Sie eher Gespräche am Telefon entgegen?

▲ Welche Art von Telefonaten führen Sie?

aktive Telefonate

z.B.

Kaltakquise / Outbound

Kundenbetreuung

aktiver Telefonverkauf

Informationsbeschaffung

Informationsaustausch

Koordinierungsanrufe

Networking

Beratungsgespräche

Expertengespräche

passive Telefonate

z.B.

Terminvereinbarungen

Kundenservice

Produktberatung und Verkauf

Informationen geben

Informationsaustausch

Koordinierungsanrufe

Networking

Beratungsgespräche

Expertengespräche

Einsatz von Verhaltens- und Gesprächstechniken beim Telefonieren

Einstimmen auf das Telefongespräch

Es ist für den Verlauf des Gespräches von besonderer Bedeutung, ob Sie eine positive Haltung gegenüber Ihrem Gesprächspartner einnehmen. Sie können dies zum Beispiel in folgender Weise erreichen:

- Malen Sie sich einen Smiley auf Papier und schauen sie darauf
- Sprechen Sie innerlich einen vorher festgelegten Schlüsselsatz, der den Kern Ihrer Tätigkeit am Telefon umschreibt, wie zum Beispiel folgender Satz:
"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?

- Lächeln

Direkte Vorbereitung kurz bevor Sie anrufen oder ein Gespräch annehmen

- Entspannt sitzen, dabei den Oberkörper aufrichten, damit Ihre Stimme nicht gepresst klingt

Gezielter Einsatz der Stimme und Sprache während des Gesprächs

- Formulieren Sie positive Sätze. Sie können sogar Inhalte abschwächen, die für den Gesprächspartner weniger erfreulich sind. Indem Sie zum Beispiel sagen *"Die Lieferung des Produktes wird kommenden Dienstag bei Ihnen sein."* klingt dies viel besser als wenn Sie sagen würden: *"Wir können diese Woche die Lieferung nicht mehr rausschicken."*
- Sprechen Sie in kurzen, gut verständlichen Sätzen.
- Achten Sie darauf, deutlich und nicht zu schnell zu sprechen.
- Wählen Sie eher einen tieferen Tonfall. Hohes und zu schnelles Sprechen wird von Ihrem Gesprächspartner unbewusst als Unsicherheit ausgelegt.
- Sprechen Sie Ihren Gesprächspartner mit seinem Namen an.
- Stellen Sie offene Fragen, damit führen Sie das Gespräch.
- Passen Sie sich in der Wahl der Sprache und Lautstärke Ihrem Gesprächspartner an. Dies bezeichnet man als *spiegeln*. Hüten Sie sich jedoch davor, einen Dialekt, den Sie selbst nicht beherrschen, nachahmen zu wollen. Wählen Sie dann lieber Ihren eigenen, sofern Sie diesen sprechen können.

- Setzen Sie gezielt Ihre Stimme ein.
- Wenn Ihr Gesprächspartner jedoch zum Beispiel aufgebracht ist, sprechen Sie leise, langsam und in tiefer Tonlage. Damit wirken Sie beruhigend auf Ihren Gesprächspartner ein.
- Bleiben Sie sich treu. Nutzen Sie die Tipps, die Ihnen hilfreich sind, und erstellen Sie daraus Ihren eigenen Gesprächsleitfaden und verwenden dabei Ihren eigenen Stil. Nur so wirken Sie authentisch und glaubwürdig.

Aktives Zuhören während des Telefonierens

- Hören Sie Ihrem Gesprächspartner aktiv zu und geben ihm durch begleitende Worte auch zu verstehen, dass Sie zuhören. Sie erkennen dadurch viel besser, was Ihr Gesprächspartner will, und er fühlt sich ernst genommen.
- Machen Sie nichts anderes während des Telefonates. Ihr Gesprächspartner merkt sofort, wenn Sie nicht ganz bei der Sache sind.
- Lassen Sie Ihren Gesprächspartner ausreden, unterbrechen Sie nicht.
- Geben Sie ihm Feedback, fordern Sie aber auch sein Feedback zu Ihren Argumenten ein.
- Sagen Sie Ihrem Gesprächspartner, wenn Sie sich wichtige Punkte aus dem Gespräch während des Telefonates notieren möchten. Dies gibt ihm das Gefühl, ernst genommen zu werden und Ihnen die nötige Zeit zum Schreiben.

Die hier aufgelisteten Tipps helfen Ihnen auch bei der Formulierung eines Gesprächsleitfadens für passive oder auch aktive Telefonate.

Weiterführende Checklisten:

Zum Thema "Telefonverhalten" finden Sie weitere interessante Checklisten zum kostenlosen Download. Die folgenden Checklisten knüpfen direkt an die vorliegende an:

- ▶ *Telefonarbeitsplatz*
- ▶ *Passives Telefonieren*
- ▶ *Effektive Vorbereitung aktiver Telefonate*
- ▶ *Professionell Telefonieren: Gesprächsphasen und Gesprächsnachbereitung*