

I.O. BUSINESS®

Leistungsbereich Seminare

Checkliste Telefonarbeitsplatz



Gemeinsam Handeln – I.O. BUSINESS®

Checkliste

Telefonarbeitsplatz

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.

Die Checkliste "Telefonarbeitsplatz" unterstützt Sie dabei, die Bedingungen für Telefonate zu optimieren. Sie erhalten Tipps und Anregungen zu folgenden Inhalten:

- Telefonarbeitsplatz im Büro
 - Telefon
 - Gesprächsleitfaden
 - PC oder Notizen auf Papier?
 - Vordrucke
 - Informationen
 - Entspannung zwischen den Telefonaten

- Telefonieren außerhalb des eigenen Büros

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.

Telefonarbeitsplatz

Wenn Sie beruflich viel telefonieren, ist es hilfreich, Ihren Arbeitsplatz Ihrem Telefonverhalten entsprechend einzurichten. Auch für das mobile Telefonieren können Sie die räumlichen Bedingungen so optimal wie möglich gestalten. Die folgenden Fragen unterstützen Sie dabei.

Büroarbeitsplatz

▲ Wie unterstützt die Einrichtung Ihres Büroarbeitsplatzes Sie beim erfolgreichen Telefonieren?

- Bestmögliche Reduzierung von Hintergrund- und Nebengeräuschen
- Das Festnetztelefon steht auf der Seite des Tisches, mit der der Hörer auch ans Ohr gehalten wird
- Verwendung eines (schnurlosen) Headsets oder eines schnurlosen Telefons

Weil...

- Sie oft telefonieren
- Sie beide Hände freihaben müssen
- Sie beim Telefonieren umhergehen, um sich besser zu konzentrieren
- Sie sich während des Telefonierens Notizen machen
- Häufig beim Telefonieren verwendete Unterlagen (z.B. eine Broschüre für Kundenanfragen) sind schnell erreichbar:
 - schriftlich: in greifbarer Nähe, aber nicht direkt auf dem Schreibtisch
 - über den PC abrufbar und zum Versand an den Gesprächspartner aufbereitet
- Notizpapier, Stifte und gegebenenfalls Ihr Terminplaner
- Der PC ist eingeschaltet und beide Hände sind frei während des Telefonierens für diejenigen, die gern kurz wesentliche Informationen direkt in digitaler Form festhalten
- Ihr Gesprächsleitfaden liegt bereit oder ist gut sichtbar befestigt
- Strukturierte Vordrucke liegen in schriftlicher oder digitaler Form griffbereit vor, um Informationen aus Telefonaten festzuhalten

- Ihr Arbeitsplatz bietet Ihnen Möglichkeiten des kurzen Abschaltens zwischen längeren Blöcken des Telefonierens oder zur Beruhigung nach Telefonaten mit anstrengenden Gesprächspartnern oder Inhalten:
 - ein entspannendes oder beruhigendes Foto, auf das Sie schauen können
 - Blick oder Gang ins Freie
 - Smalltalk mit einem Kollegen in der Kaffeeküche
 - _____

Telefonieren außerhalb des eigenen Büros

Viele Arbeitnehmer arbeiten außerhalb eines Büros z.B. in der Produktion, im Lager, im Außendienst, als Kraftfahrer, im Freien, auf Montage oder im stationären oder mobilen Gesundheitswesen. Auch dort müssen sie ebenfalls manchmal aktiv telefonieren oder passiv telefonisch erreichbar sein. In solchen Arbeitssituationen ist es oft nicht möglich, Inhalte von Gesprächen zu notieren oder sofort in digitaler Form festzuhalten. Je nach Art Ihrer Arbeit und Art des Telefonates und des Inhalts gibt es Möglichkeiten, das Telefonieren außerhalb eines festen Arbeitsplatzes zu erleichtern.

- ▲ Welche der folgenden Tipps können Sie bei Telefonate außerhalb eines festen Arbeitsplatzes unterstützen?
 - Bei Arbeit in lauten Räumen, z.B. in der Produktion: Rückruf aus ruhiger Umgebung anbieten
 - Mailbox verwenden: Text so gestalten, dass der Anrufer Informationen zu seinem Namen, Telefonnummer, Erreichbarkeit, Anrufgrund, Dringlichkeit und Wichtigkeit des Anrufes direkt auf die Mailbox spricht
 - Bitte um Benachrichtigung per SMS bei kurzen, wichtigen Inhalten
 - _____

Weiterführende Checklisten:

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

- ▶ *Gesprächstechniken für professionelles Telefonieren*
- ▶ *Passives Telefonieren*
- ▶ *Effektive Vorbereitung aktiver Telefonate*
- ▶ *Professionell Telefonieren: Gesprächsphasen und Gesprächsnachbereitung*