

Bei Anruf Termin

Checkliste für erfolgreiches Telefonieren

Rahmenbedingungen vor dem Telefongespräch:

- Vorbereitung, weil sonst Rückruf oder 2. Gespräch notwendig wird
- Anrufzeit planen
- Unterlagen, eventl. Telefonnummern heraussuchen
- Ziel und Thema des Telefonats definieren
- Zentrale Fragen (Wann, wo, wie lange, mit wem)
- Wichtige Argumente
- Mögliche Fragen / Einwände und die Reaktion darauf
- Stichwörter notieren
- Leitfaden aufschreiben / zurechtlegen
- Gute Laune

Worauf muss ich während des Telefonates achten:

- Störungen vermeiden(Musik, Nebengeräusche, Kollegen, Kunden,...)
- Aufrechte Körperhaltung, denn dadurch wird die Stimme beeinflusst
- Spiegel bereitstellen
- Lächeln, denn die Stimme beeinflusst die Stimmung
- Notizen machen, erhöht die eigene Aufmerksamkeit
- Pausen machen, deutlich sprechen, angemessene Lautstärke, Betonung
- Keine Fachwörter
- Zuhörersignale senden(aha, ja, Verständnisfragen, Bestätigung)
- Aktiv zuhören

Was ist nach dem Telefonat zu beachten?

- Eventl. Rückruf terminieren
- Dokumentation der Kundeninfo
- Angebot erstellen
- Fachliche Info/ Hilfe einholen
- Infoweiterleitung an Kollegen
- Reflexion des Telefonats
- Überprüfung des Leitfadens

Phasen des Telefongesprächs:

1. Begrüßung / Vorstellung
2. Grund des Anrufs
3. Nutzen / Vorteil / Problem
4. Terminfrage
5. Einwandbehandlung
6. Erneute Terminfrage
7. Termin stabilisieren