

Der gute Ton am Telefon

Telefonkompetenz
in 50 x 2 Minuten

heragon

© 2009 Heragon Verlag GmbH
2. Auflage 2010

Sofortwissen kompakt: Der gute Ton am Telefon
Telefonkompetenz in 50 x 2 Minuten
ISBN 978-3-941574-12-0

Printed in Germany

Das Werk und seine Teile sind urheberrechtlich geschützt. Jede Nutzung in anderen als den gesetzlich zugelassenen Fällen bedarf der vorherigen schriftlichen Einwilligung des Verlages.

Heragon Verlag GmbH
Postfach 1702
D-79017 Freiburg
Internet: www.heragon.de
E-Mail: info@heragon.de

Erschienen
in der Reihe
„Sofortwissen
kompakt“

Höflichkeit am Telefon

Die meisten Telefonate werden immer noch ohne Bildübertragung geführt. Am Telefon ist ein höfliches Auftreten deshalb besonders wichtig, denn Ihre Stimme und Aussprache müssen die Aussagekraft Ihrer Mimik und Gestik ersetzen.

Was sollten Sie beachten, wenn es um Höflichkeit am Telefon geht?

Der gute Ton am Telefon | www.heragon.com

Höflichkeit am Telefon

Eine der einfachsten Möglichkeiten, am Telefon höflich zu wirken, ist die Verwendung von Aufmerksamkeitswörtern sowie den Wörtern „Bitte“ und „Danke“.

Begrüßen Sie Ihren Gesprächspartner höflich, stellen Sie sich vor, sprechen Sie ihn mit Namen an, lassen Sie ihn ausreden und verabschieden Sie sich höflich!

Eine weitere Möglichkeit, Ihrem Gesprächspartner Wertschätzung entgegenzubringen, sind verbale Streicheleinheiten. Oft auch „Worte persönlicher Wertschätzung“ oder „Minilob“ genannt.

Beispiele: „Ja, genau.“ „Das ist ein wesentlicher Punkt.“ „Sie haben recht.“ „Das kenne ich auch.“

Effizient telefonieren

Wenn Sie Freunde oder Bekannte anrufen, dann ist ein Telefonat nicht auf Effizienz getrimmt. Beruflich sieht es oft anders aus. Hier gibt es viele Möglichkeiten, ein Gespräch effizienter zu gestalten und sicherzustellen, dass die Informationen richtig angekommen sind – und umgekehrt auch schnell und korrekt aufgenommen werden.

Der gute Ton am Telefon | www.heragon.com

Effizient telefonieren

Effizient telefonieren bedeutet, in möglichst kurzer Zeit die gewünschten Informationen zu erhalten oder zu geben.

So telefonieren Sie effizient:

- Setzen Sie sich vorher Ziele und schreiben Sie diese auf.
- Notieren Sie wesentliche Punkte vorab.
- Erstellen Sie sich einen kurzen Gesprächsleitfaden.
- Halten Sie notwendige Unterlagen am Arbeitsplatz bereit. (Papier, Stifte, Kalender)
- Verwenden Sie Durchwahlnummern und erfragen Sie diese gegebenenfalls.
- Stellen Sie sicher, dass Sie mit dem richtigen Gesprächspartner verbunden sind.
- Machen Sie sich Gesprächsnotizen.

Gesprächsvorbereitung

Eine gute Gesprächsvorbereitung ist das A und O eines erfolgreichen Telefonats. Die Vorbereitung eines Gesprächs nimmt zwar Zeit in Anspruch, dafür erspart man sich viel Ärger und erhöht seine Chancen, die vorab definierten Ziele zu erreichen.

Neben dem Vorformulieren des richtigen Einstiegs und der Verabschiedung sollten Sie sich vor dem Gespräch die umseitigen Fragen stellen.

Der gute Ton am Telefon | www.heragon.com

Gesprächsvorbereitung

- Wer ist Ihr Gesprächspartner?
- Wann ist eine günstige Zeit für ein Telefongespräch?
- Welches Ziel hat Ihr Telefonat?
- Welche Fragen stellen Sie Ihrem Gesprächspartner und welche könnte er an Sie haben?
- Welche Unterlagen und Daten sind während des Gesprächs nützlich?

Bei mehreren Themen ist es sinnvoll, diese chronologisch von oben nach unten zu gliedern. Lassen Sie zwischen den einzelnen Stichwörtern etwas Platz, so können Sie im Gespräch die Notizen direkt einfügen.

Tipp: Notieren Sie kurze Sätze oder Stichworte, denn während des Telefonats lange Sätze zu lesen, behindert Ihren Redefluss.

Nachbereitung

Sinn und Zweck einer Gesprächsnachbereitung ist es, die aus einem Telefonat gewonnenen Informationen zu dokumentieren und Vereinbarungen festzuhalten. Dadurch gehören Situationen, in denen Sie wichtige Kundendaten verlegt oder vergessen haben, künftig der Vergangenheit an.

Der gute Ton am Telefon | www.heragon.com