Inhaltverzeichnis

[1 Verhalten eines Telefonats 1](#_Toc20726814)

[2 Die Problemlösung 2](#_Toc20726815)

[3 Hotline 2](#_Toc20726816)

[4 Notfalldienst 2](#_Toc20726817)

[5 2](#_Toc20726818)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# [[1]](#footnote-1)Verhalten eines Telefonats

1.1.1 Die Begrüßung am Telefon

Der erste Eindruck ist auch beim Telefonat wichtig, deine Ersten Worte entscheiden was der gegenüber von dir hält. Bleib bei der Sache und komm schnell zum Punkt, halte immer die Freundlichkeit und die volle Aufmerksamkeit im Vordergrund.

1.1.2 Am Telefon Lächeln?

Ein Lächeln beim Telefonat klingt erst unlogisch und sinnlos, doch durch ein Lächeln klingt die Stimme Positiver und lässt direkt negative Dinge Freundlicher und attraktiver rüberkommen. Eine Neutrale Stimmlage oder Schlechte Laune dringt zum Gesprächspartner sofort durch, versuch immer **??ein Lächeln bei einem Telefonat zu haben. ??**

1.1.3 Aktives Zuhören

Das Aktive „Zuhören“ ist eine Grundvoraussetzung für eine erfolgreiche Kommunikation. Zuerst muss man sich die Frage stellen „Was fordert dein Kommunikationspartner?“?

* **1. Konzentration** auf den Gesprächspartner.
* **2. Anteilnahme** an dem, was der Gesprächspartner sagt.
* **3. Unvoreingenommenheit**: Sich von (Vor-)Urteilen befreien und hören, was tatsächlich gesagt wird.
* **4. Nachfragen**, wie etwas gemeint ist.
* **5. Notizen:** Notiere dir Wichtige Informationen, somit vermeidest du unnötiges nachfragen eines Problem oder Informationen. Bei nicht genauem Wissen, einfach nachfragen das zeigt oft Interesse und Aufmerksamkeit.

**??Fehlende INFORMATIONEN?**?

1.1.4 Vorab geplantes Gespräch

„Bei wichtigen Telefonaten sollte man nicht unvorbereitet in ein Gespräch stürzen. Im Berufsleben solltest du deine Telefonate planen. Lege dir ein Ziel wie eine Terminvereinbarung, den Erhalt einer wichtigen Information oder die Vorbereitung zu einem Geschäftsabschluss fest. Wenn du ein festes Ziel vor Augen hast, argumentierst du besser. Benutze **positive Formulierungen** und verzichte auf persönliche Wertungen.“

1.1.5 Die Fragestellung ist ein wichtiger Punkt

1.1.6 Emotionen umleiten

1.1.7 Zielorientierte Zusammenfassung

# Die Problemlösung

2.2.1

2.2.2

# Hotline

3.3.1

3.3.2

# Notfalldienst

# 

1. „7 Tipps, wie du dich am Telefon professionell verhältst“ von [Bueroservice24.de](https://unternehmer.de/author/bueroservice24-de) : <https://unternehmer.de/marketing-vertrieb/144475-7-tipps-wie-sie-sich-telefon-professionell-verhalten> [↑](#footnote-ref-1)