|  |
| --- |
|  |
| Telefonie |
| BF-FISI-92 |
|  |
| **Luca Schäfers, Luca Willms, Tobias Wunsch** |
| **11.11.2019** |

|  |
| --- |
|  |

Inhaltverzeichnis

[1 Verhalten eines Telefonats 2](#_Toc24353260)

[2 Die Problemlösung 4](#_Toc24353261)

[3 Hotline 4](#_Toc24353262)

[4 Notfalldienst 4](#_Toc24353263)

[5 4](#_Toc24353264)

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

# Verhalten eines Telefonats

1.1.1 Die Begrüßung am Telefon

Der erste Eindruck ist auch beim Telefonieren wichtig, deine Ersten Worte entscheiden was dein 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 beim Telefonat s(Luca Willms)

1.1.3 Aktives Zuhören (Tobias)

Es ist wichtig bei einem Telefongespräch aktiv Zuzuhören, damit der Gesprächspartner merkt, dass man ihm zuhört. Man sollte sich nicht durch seine Umgebung ablenken lassen und sich voll auf das Telefonat konzentrieren. Um nicht abgelenkt zu werden, sollte ein ruhiges Umfeld vorhanden sein. Zudem sollte man nicht an der Computertastatur schreiben, dies vermittelt, dass man nur zu 50 Prozent dem Gesprächspartner zuhört und das Gespräch nicht die Haupttätigkeit ist. Damit der Gesprächspartner merkt, dass man ihm zuhört sollte man ich durch Dinge wie „Ja“, „Mhh“ oder „Aah“ signalisieren, dass man dem Gespräch folgt und Interesse an der Konservation hat. (Sekada)

„Die Ziele beim Einsatz des aktiven Zuhörens sind vielschichtig. Auf der interpersonellen Ebene – insbesondere der Beziehungsebene – sollen gegenseitiges Vertrauen aufgebaut und ein würdigender Umgang gefördert werden.

Im rhetorischen Bereich kann das aktive Zuhören dazu eingesetzt werden, Zeit zu gewinnen, den Gesprächspartner – im negativen Sinne – abzulenken, und einer gewaltfreien Kommunikation dienen. Weitere Gründe für aktives Zuhören lassen sich wie folgt zusammenfassen:

* Verminderung von Missverständnissen
* Verbesserung zwischenmenschlicher Beziehungen
* Förderung der Empathie
* Verbesserung von Problemlösungen
* Einfachere Verhaltenskorrektur
* Lernen durch Feedback“ (WikiPedia, 2003)

1.1.4 Vorab geplantes Gespräch (Tobias)

Die Vorbereitung auf ein Telefongespräch ist elementar, da man sich sonst unprofessionell und desinteressiert gibt. Außerdem ist es wichtig, ob der Gesprächspartner ein Geschäftskunde oder ein anderer Mitarbeiter ist, denn mit einem Geschäftskunden sollte formlicher telefoniert werden.  
Vor dem Gespräche sollte eine Liste mit Stichwörtern erstellt werden um Zielorientiert das kommende Telefonat zu führen.

1.1.5 Beispiele für Richtige Wortwahl (Tobias)

Richtige Wortwahl – Telefonieren

Ich habe die Unterlagen nicht zur Hand.

→ Ich hole mir gleich die Unterlagen – einen kleinen Moment bitte.

Wir haben den Artikel nicht auf Lager.

→ Ich kann den Artikel gerne für sie bestellen.

Dafür bin ich nicht zuständig. / Da sind Sie bei mir völlig falsch.

→ Hierfür ist Frau … zuständig. / Auf diesem Gebiet ist Frau … die Spezialisten. Ich verbinde Sie gleich mit ihr.

Das geht nicht.

→ Das ist leider nicht möglich, weil … / Alternativ biete ich Ihnen an … / Lassen Sie uns eine andere Lösung suchen.

Ich kann nicht entscheiden, ob Sie diesen Nachlass bekommen.

→ Über Preisnachlässe entscheidet Herr … Ich kläre das mit ihm ab und rufe Sie bis morgen Mittag zurück.

Heute nicht mehr – auch in dieser Woche nicht.

→ Gleich Anfang nächster Woche / Montagmorgen.

Das kann nicht sein.

→ Würden Sie mir das bitte noch einmal genauer erkläre? / Gehen wir das noch einmal gemeinsam durch.

Da haben Sie mich nicht richtig verstanden.

→ Da haben ich mich nicht richtig ausgedrückt. / Da liegt ein Missverständnis vor.

So wie Sie sich das denken, geht es wirklich nicht.

→ Wären Sie mit folgendem Weg einverstanden?

Nein, das stimmt nicht!

→ Nach meinem Informationen stellt sich der Sachverhalt so dar: …

Sie müssen …

→ Ich bitte Sie ../ Würden Sie bitte … ?

Da muss ich erst mal nachfragen.

→ Da frage ich gerne nach und rufe Sie dann zurück.

Schuld

→ Verursachung / Fehler / Ursache (Bitte keinen Schuldigen suchen!)

Teuer

→ hochwertig

Nicht teuer

→ preiswert / günstig

Da brauch ich zuerst Ihre Kundennummer.

→ Frau … haben Sie vielleicht Ihre Kundennummer zur Hand? (Kettl-Römer)

1.1.6 Emotionen umleiten

1.1.7 Zielorientierte Zusammenfassung (ipt-bamberg)

# Die Problemlösung

2.2.1

2.2.2

# Hotline

3.3.1

3.3.2

# Notfalldienst

# 

Telefonalphabet

<https://www.ipt-bamberg.de/weitere-themen/telefontraining-richtig-telefonieren-uebungen-beispiele-tipps.html>

**Betrieblicher Alltag!**