Inhaltverzeichnis

[1 Verhalten eines Telefonats 1](#_Toc19517632)

[2 Die Problemlösung 1](#_Toc19517633)

[3 Hotline 1](#_Toc19517634)

[4 Notfalldienst 1](#_Toc19517635)

[5 Notfalldienst 2](#_Toc19517636)

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

# Verhalten eines Telefonats

1.1.1 Die Begrüßung am Telefon

Der erste Eindruck ist auch beim Telefonieren 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 beim Telefonat s(Luca Willms)

1.1.3 Aktives Zuhören

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)

1.1.4 Vorab geplantes Gespräch

1.1.5 Die Fragestellung ist ein wichtiger Punkt

1.1.6 Emotionen umleiten

1.1.7 Zielorientierte Zusammenfassung

(Quellen bezogen von [Bueroservice24.de](https://unternehmer.de/author/bueroservice24-de) : <https://unternehmer.de/marketing-vertrieb/144475-7-tipps-wie-sie-sich-telefon-professionell-verhalten> )

# Die Problemlösung

2.2.1

2.2.2

# Hotline

3.3.1

3.3.2

# Notfalldienst