[1 Kompetenz Telefon 1](#_Toc19518019)

[1.1 Verhalten 1](#_Toc19518020)

[1.1.1 Freundlichkeit 1](#_Toc19518021)

[1.1.2 Ruhe bewahren 1](#_Toc19518022)

[1.1.3 Verständnis 1](#_Toc19518023)

[1.2 Situationen 1](#_Toc19518024)

[1.2.1 Problemlösung 1](#_Toc19518025)

[1.2.2 Hotline 1](#_Toc19518026)

[1.2.3 Themenbezogen 1](#_Toc19518027)

[1.2.4 Nicht ablenken lassen 1](#_Toc19518028)

[1.2.5 Eindeutige Fragen Formulieren 1](#_Toc19518029)

# Kompetenz Telefon

## Verhalten

Das Verhalten bei einem Gespräch jeglicher Art ist ausschlaggebend um konstruktiv und erfolgreich zum Kommunizieren.

### Freundlichkeit

### Ruhe bewahren

### Verständnis

## Situationen

### Problemlösung

#### Nachfrage des Problems (über Programme wie Teamviewer oder Remotedesktop) (Wikipedia)

### Hotline

#### Stresssituation

#### Problemlösung[[1]](#footnote-1)

### Themenbezogen[[2]](#footnote-2)

### Nicht ablenken lassen

### Eindeutige Fragen Formulieren

<https://www.business-wissen.de/artikel/telefonieren-anrufe-im-buero-richtig-entgegennehmen/>

<https://www.userlike.com/de/blog/richtig-telefonieren>

<https://digitaler-mittelstand.de/business/ratgeber/richtig-telefonieren-im-buero-tipps-fuer-das-kundengespraech-21182>

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

1. test [↑](#footnote-ref-1)
2. Test2 [↑](#footnote-ref-2)