

Checkliste zur Selbstüberprüfung: Kommunikation am Telefon.

Das mache ich

0 = nie, 1 = selten, 2 = oft, 3 = immer

0 | 1 | 2 | 3

Spätestens nach 3 x klingeln gehe ich ans Telefon.

Ich begrüße den Anrufer freundlich und melde mich mit vollständigem Namen.

Ich sitze beim Telefonieren aufrecht (Atmung, Klang).

Ich spreche nicht zu schnell.

Ich wiederhole wichtige Informationen /Zahlen.

Ich falle nicht ins Wort.

Ich vermeide es, ärgerlich zu werden.

Ich zeige keine Ungeduld.

Ich strahle eine positive Einstellung aus.

Ich spreche während des Telefonats den Anrufer mit seinem Namen an.

Ich vermeide Müllworte und zu viele Konjunktive:
Eigentlich, so zu sagen, muss, man, teuer, billig, würde, könnte.

Ich pflege durchgehend einen professionellen, höflichen Ton.

Ich frage gezielt nach, damit ich alles verstehe.

Ich versuche, mich in den Anrufer hinein zu fühlen.

Ich notiere mir Namen und wichtige Informationen.

Ich vereinbare Rückruftermine, die ich unbedingt einhalte.

Ich zeige, dass ich bei verärgerten Anrufern deren Gefühle ernst nehme.

Ich beende das Telefonat mit einem freundlichen Gruß.

HANS-FISCHER-SEMINARE

Wissen für Könner

