

Allgemeine Regeln

Sie haben sicherlich schon viel über das Telefonieren im Beruf gelernt. Lesen Sie zur Selbstkontrolle den folgenden Text. Unterstreichen Sie bei jedem aufgeführten Absatz die wichtigsten Wörter. Prüfen Sie anschließend bei jedem Absatz, ob sein Inhalt Ihnen schon geläufig ist oder eine Erkenntnis bringt. Alles, was für Sie noch nicht selbstverständlich war, notieren Sie sich noch einmal:

☎ Ruhe bewahren. Ganz gleich, ob man selbst anruft oder angerufen wird. Es bleibt immer Zeit, einmal tief durchzuatmen, bevor man den Hörer abnimmt. Ein Gesprächspartner, der aufgeregt und kurzatmig klingt, verliert gegenüber seinem Gesprächspartner sehr viel von seiner Selbstsicherheit, insbesondere bei schwierigen Telefonaten.

☎ Anrufe sorgfältig planen, Unterlagen bereitlegen, Notizzettel, Stift, Hintergrundgeräusche abstellen.

☎ Mit Firmennamen, dem eigenen Namen und einem freundlichen Gruß melden.

☎ Den Gesprächspartner mit seinem Namen ansprechen.

☎ Mit einer freundlichen und gut gelaunten Stimme ein positives Gesprächsklima schaffen.

☎ Auch beim Telefonieren lächeln, man „hört“ es.

☎ Bei eiligen oder aggressiven Gesprächspartnern gelassen bleiben und auf jeden Fall eigene Aggressivität vermeiden. Das nimmt den Gesprächspartnern den „Wind aus den Segeln“ und sie beruhigen sich meist im Laufe des Telefonats.

☎ Gut zuhören.

☎ Bei Verständnisschwierigkeiten sofort nachfragen, damit keine Missverständnisse auftreten.

☎ Auch auf den Tonfall des Gesprächspartners achten. Dies hilft zu erfahren, was der Gesprächspartner wirklich meint.

☎ Klar, deutlich und angemessen schnell/langsam sprechen.

☎ Nicht ablenken lassen, sondern immer das Gesprächsziel im Auge behalten.

☎ Gesprächsnotizen machen (Name, Telefonnummer, Datum, Uhrzeit, Inhalt/Ergebnis)

☎ Üben Sie ein Telefongespräch, mit Freunden, aber auch bei unbekanntem Firmen, Ämtern.