

Beck kompakt

Überzeugend und erfolgreich am Telefon

Das Kompakttraining für zielorientiertes Telefonieren

von
Dr. Andrea Hößl

1. Auflage



Verlag C.H. Beck München 2015

Verlag C.H. Beck im Internet:
www.beck.de

ISBN 978 3 406 67776 2

Zu [Leseprobe](#)

schnell und portofrei erhältlich bei beck-shop.de DIE FACHBUCHHANDLUNG

beck-shop.de

Überzeugend und erfolgreich
am Telefon

Das Kompakttraining für
zielorientiertes Telefonieren

Andrea Höbl



beck-shop.de

So nutzen Sie dieses Buch

Die folgenden Elemente erleichtern Ihnen die Orientierung im Buch:

Beispiele und Übungen

In diesem Buch sind zahlreiche Beispiele und Übungen enthalten, die Ihnen helfen, erfolgreich zu telefonieren.

Definitionen

In diesem Buch finden Sie Definitionen der wichtigsten Fachbegriffe.

Die Merkekästen enthalten wertvolle Tipps und Hinweise.

Auf den Punkt gebracht

Am Ende jedes Kapitels finden Sie eine Zusammenfassung.

beck-shop.de

Inhalt

Vorwort von Ingrid Amon	7
Einleitung	9
Telefonieren kann doch jeder ...	11
Der erste Eindruck am Telefon	14
Erfolgsfaktor 1: Die innere Haltung	17
Persönliche Grundeinstellung	17
Gedanken und Überzeugungen	19
Werte – unsere Motivatoren	22
Stärken zeigen – Schwachstellen erkennen	24
Persönliche Belastbarkeit	25
Erfolgsfaktor 2: Körperbewusstsein – äußere Haltung	27
Körperspannung – Tonus	29
Die Rolle der Füße beim Telefonieren	31
Ideale Körperhaltung beim Telefonieren im Sitzen	34
Erfolgsfaktor 3: Die Stimme	38
Die Atmung als Grundvoraussetzung	38
Ihre Stimme sagt mehr als 1.000 Worte	44
Tipps zur Stimmpflege	53

Erfolgsfaktor 4: Die Artikulation

55

Die Kraft des Kiefers

56

Was erschwert eine gute Artikulation

58

Erfolgsfaktor 5: Gute Kommunikation

59

Die Bedeutung von Kommunikation

59

Grundannahmen für eine gute Kommunikation
am Telefon

61

Eine Nachricht hat es in sich

62

Störfaktoren am Telefon

65

Das Eisbergmodell

66

Inhalt und Beziehung im Telefongespräch

68

Der Umgang mit unterschiedlichen Gesprächspartnern

70

Erfolgsfaktor 6: Die Sprache

78

Wertschätzung, Höflichkeit und Respekt
als Grundwerte

78

Die Bedeutung der Sprache

81

Dialekt, Standardsprache, Hochdeutsch

83

Die Kunst des Formulierens

84

Das aktive Zuhören am Telefon

92

Die Fragetechnik – eine besondere Disziplin

96

Rapport in der Sprache – mit allen Sinnen
kommunizieren

102

Erfolgsfaktor 7: Die Intention

109

Mit klaren Zielen zum Erfolg

109

So machen Sie aus Ihren Wünschen Ziele 110

Formulieren Sie Ihr Ziel in einem prägnanten Satz 111

Erfolgsfaktor 8: Kundenorientierte

Gesprächsführung 112

Der Kunde im Mittelpunkt 112

Die Begrüßung – Weichenstellung für
das Gesprächsklima 114

Inbound Calls – eingehende Gespräche 116

Outbound Calls – ausgehende Gespräche 120

Mitdenken – Cross-Selling und Up-Selling 125

Erfolgreicher Umgang mit Reklamationen 128

Erfolgsfaktor 9: Der Telefonarbeitsplatz 136

Der Arbeitsplatz richtig eingerichtet und
mit Atmosphäre 136

Die richtige Technik als Unterstützung 138

Mehr Wohlbefinden und Gelassenheit
beim Telefonieren 142

Reflexion 148

Reflexionsebenen 148

Monitoring 149

Training – dann stellt sich der Erfolg bestimmt ein 152

Zu guter Letzt 153

Checklisten – so werden Sie Telefonprofi 153

Schritte zum professionellen Telefonieren

156

Telefon-ABC

157

Nachwort

158

Die Autorin

160

beck-shop.de

Vorwort von Ingrid Amon

„Hier ist die Firma XY. Mein Name ist XY. Was kann ich für Sie tuuuuuun?“ – Und schon möchte man den Hörer weit weg halten oder gleich wieder auflegen. Die Telefondame flötet mit unnatürlicher Freundlichkeit und hohem Singsang wohl zum 40. Mal an diesem Tag die einstudierte Floskel in Ihre Ohren.

„Sie sind verbunden mit der Mailbox von 76543.“ Ein Kunde möchte Sie erreichen und hört statt Ihrer Stimme die mechanische Stimme einer digitalen Mobilbox. Wundern Sie sich nicht, wenn er seinen Anruf nicht wiederholt.

Telefonkommunikation ist allgegenwärtig. Ohne Telefon könnten unsere beruflichen und privaten Welten wohl nicht existieren. Wie viele Anrufe bekommen Sie täglich? Wie oft rufen Sie jemanden an?

Und wie oft hinterlassen Telefongespräche ein unbefriedigendes Gefühl? Man hat nicht verstanden, wer dran ist, man wartet ewig, bis jemand abhebt. Oft erreicht man nur einen unwirschen oder überfreundlichen Call-Center-Mitarbeiter, dem man sein mangelndes Interesse für das Anrufer-Anliegen gleich anhört.

Aber: Kommunikation am Telefon ist gefragt.

Stimmige, wohlwollende, im besten Fall echte, wenn auch kurze menschliche Begegnungen mit für beide Seiten zufriedenstellendem Ausgang wünschen sich nicht nur Firmenchefs.

Ein Telefonratgeber ist gefragt, der sich umfassend, klar und verständlich im deutschsprachigen Raum mit den veränder-

ten Bedingungen und heute gültigen Empfehlungen für gelingende und wertschätzende Dialoge am Telefon befasst.

Freuen Sie sich auf die spannende, erkenntnis- und hilfreiche Lektüre von Andrea Hößl!

Ingrid Amon

Expertin für Stimm- und Sprechtechnik, Wien