

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](http://www.beck.de)  
ISBN 978 3 406 67776 2

Zu [Leseprobe](#)

schnell und portofrei erhältlich bei [beck-shop.de](http://beck-shop.de) DIE FACHBUCHHANDLUNG

# beck-shop.de

Überzeugend und erfolgreich  
am Telefon

Das Kompakttraining für  
zielorientiertes Telefonieren

Andrea Hößl



# 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
<b>Erfolgsfaktor 1: Die innere Haltung</b>	<b>17</b>
Persönliche Grundeinstellung	17
Gedanken und Überzeugungen	19
Werte – unsere Motivatoren	22
Stärken zeigen – Schwachstellen erkennen	24
Persönliche Belastbarkeit	25
<b>Erfolgsfaktor 2: Körperbewusstsein – äußere Haltung</b>	<b>27</b>
Körperspannung – Tonus	29
Die Rolle der Füße beim Telefonieren	31
Ideale Körperhaltung beim Telefonieren im Sitzen	34
<b>Erfolgsfaktor 3: Die Stimme</b>	<b>38</b>
Die Atmung als Grundvoraussetzung	38
Ihre Stimme sagt mehr als 1.000 Worte	44
Tipps zur Stimmpflege	53

# beck-shop.de

## 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
<b>Erfolgsfaktor 8: Kundenorientierte Gesprächsführung</b>	<b>112</b>
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
<b>Erfolgsfaktor 9: Der Telefonarbeitsplatz</b>	<b>136</b>
Der Arbeitsplatz richtig eingerichtet und mit Atmosphäre	136
Die richtige Technik als Unterstützung	138
Mehr Wohlbefinden und Gelassenheit beim Telefonieren	142
<b>Reflexion</b>	<b>148</b>
Reflexionsebenen	148
Monitoring	149
<b>Training – dann stellt sich der Erfolg bestimmt ein</b>	<b>152</b>
<b>Zu guter Letzt</b>	<b>153</b>
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