

## Telefongespräch führen [4.4.1.1]

Es gibt 10 wichtige Telefonregeln die man einhalten sollte:

1. Lächeln Sie ins Telefon → dies gibt dem Zuhörer ein angenehmes und Freundliches Gefühl
2. Gut dem Kunden zuhören → Zeigt das er respektiert wird
3. Auf Partner konzentrieren (ausreden lassen)
4. Aktives Gespräch führen → dies macht es spannender, stellen Sie offene Fragen ( W- Fragen)
5. Zuständigkeit klären → Will der Partner wirklich Sie sprechen? Falls nein, Weiterverbinden.
6. Auf das Wesentliche konzentrieren → nicht lange um den heißen Brei herumreden!
7. Partnerschaft aufbauen → Sagen Sie nicht immer "sie" sondern sprechen sie ihn mit seinem Namen an, dies wirkt persönlicher.
8. Stimme variieren → bleiben Sie nicht monoton, ihre Stimme kann traurig, fröhlich etc. sein
9. sich selbst sein → wenn man etwas vorspielt merkt man das sofort, bleiben sie sich selbst, dies wirkt selbstsicher!
10. Nicht zögern, Mut haben → Falls es nicht auf Anhieb klappt einfach nicht aufgeben, Fehler sind da um zu lernen.