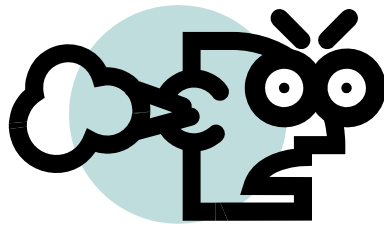


## Tipps für professionelles Telefonieren



Ein professioneller Umgang mit Kunden bedeutet, am Telefon ebenso freundlich und zuvorkommend zu sein, wie im direkten Kontakt. Denken Sie daran, daß Sie in dem Moment, in dem Sie mit dem Kunden sprechen, der Repräsentant Ihrer Firma XY für Kunden sind. Mit anderen Worten: *Sie sind XY!!*

- Achten Sie auf eine aufrechte, aber entspannte Sitz- und Körperhaltung und auf Ihre Atmung beim Telefonieren: Bauchatmung, nicht oberflächliche Brustatmung, sorgt für ausreichende Sauerstoffversorgung, innere Gelassenheit und für optimales Stimmvolumen.
- Achten Sie auf eine deutliche Aussprache, eine angemessene Lautstärke, sinnvolle Betonungen und Pausen zwischen den einzelnen Sätzen bzw. Sinnabschnitten.
- Achten Sie auf die richtige Sprechgeschwindigkeit. Sprechen Sie nicht zu schnell und nicht zu langsam.
- Lächeln Sie, wenn Sie mit dem Kunden telefonieren.
- Lassen Sie Ihren Gesprächspartner ausreden, vermeiden Sie es, ihn zu unterbrechen, auch wenn Sie schon wissen, worum es geht.
- Verwenden Sie Fachausdrücke nur dann, wenn Sie sicher sind, daß der Gesprächspartner sie auch wirklich versteht.
- Vermeiden Sie schlechte Angewohnheiten am Telefon (essen, trinken, rauchen, Musik im Hintergrund) und Sprachmarotten (ähm, also...)
- Verwenden Sie öfter den Namen des Anrufers, ohne zu übertreiben.
- Sorgen Sie dafür, daß alle notwendigen Hilfsmittel beim Telefonieren zur Verfügung stehen: Notizblock, Terminkalender, wichtige Telefonnummern zum Weitervermitteln etc.

- Lassen Sie den Kunden niemals lange am Telefon warten. Sagen Sie dem Anrufer was Sie vorhaben oder gerade tun, vor allem, wenn Sie den Hörer aus der Hand legen und sich vom Schreibtisch entfernen.
- Wenn Sie dem Kunden nicht gleich antworten können, sichern Sie ihm einen Rückruf zu. Und rufen Sie ihn dann auch wirklich zeitnah zurück.
- Wenn Sie den Kunden weiter verbinden müssen, teilen Sie ihm den Namen und die Funktion des Kollegen, der Kollegin, mit.
- Verbinden Sie einen Kunden nicht weiter, ohne vorher sein Anliegen genau erfragt zu haben.
- Vergessen Sie nicht, den Kunden genauso freundlich zu verabschieden, wie Sie ihn begrüßt haben.