

Gesucht : Telefonregeln

Beitrag von „Jole“ vom 1. Februar 2007 um 20:06

Checkliste zum richtigen Telefonieren:

Legen Sie diese Checkliste in die Nähe des Telefons. So stellen Sie sicher, dass Sie die „goldenen Regeln des Telefonierens“ immer präsent haben!

Nehmen Sie spätestens nach dem 3. Klingeln das Gespräch an.

Legen Sie für sich und Ihre Mitarbeiter eine einheitliche Begrüßung am Telefon fest, damit der Kunde Ihr Unternehmen erkennt, egal wer in Ihrem Unternehmen das Gespräch annimmt.

Lächeln Sie am Telefon, denn auch das hört Ihr Gesprächspartner!

Sitzen Sie gerade beim Telefonieren, denn auch die lässige Haltung im Bürostuhl, die Füße auf dem Tisch, kommt bei Ihrem Gesprächspartner (wenn auch unbewusst) an.

Machen Sie sich unbedingt Notizen zu diesem Telefonat:

Name des Anrufenden

Grund für seinen Anruf

seine Telefonnummer, evtl. Adresse, Email und

die Abmachung, die Sie mit ihm/ihr getroffen haben (z.B.

Rückruf, Angebot, Termin etc.).

Minimieren Sie störende Hintergrundgeräusche (z.B. Radio, Fernsehen, Maschinen, Unterhaltungen im Büro).

Sprechen Sie klar und deutlich und passen Sie sowohl Ihre Lautstärke als auch Ihr Sprachtempo dem Ihres Gesprächspartners an.

Vermeiden Sie Fachausdrücke und versuchen Sie sich auf kurze und präzise Sätze zu beschränken!

Schöne Grüße
Jonny