

Gesucht : Telefonregeln

Beitrag von „Mean-Andi“ vom 1. Februar 2007 um 18:44

Mal eine höfliche Anfrage :

Ich suche die wichtigsten Telefonregeln. Wir haben einen neuen Lehrling, der das nicht kapiert.

Am Anfang meiner Karriere hing mir mein damaliger Chef ein Plakat ins Büro, auf dem solche Regeln standen, wie " Ich melde mich mit Firmenname, Vorname, Name und frage Wie kann ich Ihnen helfen" oder " Wenn man lächelt beim telefonieren, schafft das eine freundliche Gesprächsatmosphäre" und solche Sachen.

Ich habe gegoogelt, aber nur ca. 200 Witzseiten und 500 Seminarangebote zwischen 260 - 1200.- € gefunden.

Hat jemand sowas, kennt einen Link oder ähnliches ? Danke im Voraus.

Ich werde das ausdrucken in Din A 3 und an seinen Schreibtisch hängen, damit ich nächste Woche nicht mehr die Krise bekomme 😬

Beitrag von „Franks“ vom 1. Februar 2007 um 19:06

Du glücklicher.....wir haben in unseren Call-Centern ca. 30.000 Agents, die das nicht kapierten



Gruß,

Frank

Beitrag von „moose“ vom 1. Februar 2007 um 19:40

[Zitat von Mean-Andi](#)

Am Anfang meiner Karriere hing mir mein damaliger Chef ein Plakat ins Büro, auf dem solche Regeln standen, wie...

Wenn Du Dich doch noch so gut daran erinnern kannst - warum formulierst Du die Regeln, die Du gerne eingehalten haben möchtest, nicht **selber** und hängst sie deinerseits Deinem Lehrling ins Büro? Das wird für den - vorausgesetzt, Deine Firma funktioniert 😊 - einen ähnlichen Stellenwert haben.

Und wenn **der** mal Mitte 40 ist, wird er möglicherweise in irgendeinem Forum erzählen: "Am Anfang meiner Karriere hing mir mein damaliger Chef ein Plakat ins Büro..."

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

Beitrag von „Heinz“ vom 2. Februar 2007 um 02:11

Jole: 


Die Regeln lassen einen einfachen Schluss zu:


Telefonieren Sie (möglichst) nie mit dem Mobiltelefon, während Sie etwas anderes tun, z.B. Autofahren. Ansonsten sind Sie nicht in der Lage eine der anderen Regeln einzuhalten. 

Gruß
Heinz

Beitrag von „Mean-Andi“ vom 2. Februar 2007 um 09:35

@ Jonny Vielen Dank, das ist genau richtig zum Ausdrucken. Ich werds einlaminieren und neben das Telefon legen.

@ moose Geht nicht, weil ich Ü40, vergesslich, telefonscheu mittlerweile bin, und wenn er es richtig macht, kann er in 10-12 Jahren das in dieser Firma hier machen 

@ Franks Wem sagst Du das  ich werde wöchentlich sicher 5-8 mal von irgendwelchen Call-Center-Agents angerufen, da kommen die tollsten Sachen zustande. Es macht mir aber, wenn ich Zeit habe, einen Heidenspass, diese auszufragen, zu verunsichern, aus dem Konzept zu bringen 