

# Office Management

## Modul 5: Telefonpowertraining

- **Einleitung**
- **Die Telefonkommunikation**
  - Die verschiedenen Gesprächsarten
- **Grundlagen der Kommunikation**
  - Ebenen der Kommunikation
  - Die verschiedenen Kommunikationsmöglichkeiten
  - Selbstmord- und Reizwörter
  - Fragetechniken
  - Argumentationstechniken
  - Checklisten: Richtige Formulierungen
- **Die persönliche Visitenkarte am Telefon – die Stimme, die Wortwahl und Sprechweise**
  - Die Stimme
  - Die Wortwahl
  - Die 10 Grundregeln der Sprechweise am Telefon
- **Auf den Punkt gebracht: Telefonregeln**



- **Telefonieren in der Praxis**
  - Richtig melden
  - Verbinden von ankommenden Anrufen (dt./eng.)
  - Verständigungsschwierigkeiten
  - Anonyme Anrufer
  - Warteschleife
  - Verhandlungsführung am Telefon
- **Verhalten in schwierigen Gesprächssituationen**
- **Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern**
  - Umwandlung eines Einwandes in Zustimmung
  - Konflikt- und Einwandbehandlung
  - Abfangformulierungen zur Einwandbehandlung



- **Die Organisation der Telefonarbeit**
  - Effektivität
  - Gesprächsvorbereitung
  - Gesprächsdurchführung
  - Gesprächsnachbereitung
  - Telefonnotiz
- **Das Telefon als Serviceschnittstelle**
  - Reklamations-, Beschwerdeannahme
  - Kundenorientierung geht jeden an!
  - Überdenken Sie Ihre Einstellung!
  - Beziehungsmanagement
- **Anhang**
  - Buchstabieralphabet
  - Beobachtungsbogen für Telefongespräche
- **Übungen**
- **Tages-Clearing**





## Geben Sie folgende Informationen:

1. Ihren Namen und Ihre Funktion im Unternehmen
2. Welche Tätigkeit üben Sie in Ihrer Tagesarbeit aus?
3. Welche telefonischen Hauptaufgaben haben Sie?
4. Was sind für Sie schwierige Telefonate/ Telefonsituationen?
5. Was sind für Sie angenehme Telefonate/ Telefonsituationen?
6. Welche Erwartungen haben Sie an das Training?





Das direkte Gespräch



Das indirekte Gespräch



Das schriftliche Gespräch



Untersuchungen haben gezeigt, dass die akustischen, visuellen und kinästhetischen (erfühlbaren) Signale vom Menschen in folgender Reihenfolge im Gedächtnis behalten werden:

für das Gelesene ca. 10 %



für das Gehörte ca. 20 %



für das Gesehene ca. 30 %



für das Gefühlte ca. 70 % bis 90 %



gesagt



ist noch nicht

gehört



gehört

ist noch nicht

verstanden



verstanden

ist noch nicht

einverstanden



LESEPROBE

