

I.O. BUSINESS®

Leistungsbereich Seminare

Checkliste

Effektive Vorbereitung aktiver Telefonate



Gemeinsam Handeln – I.O. BUSINESS®

Checkliste

Effektive Vorbereitung aktiver Telefonate

Telefonieren ermöglicht die direkte Kommunikation zwischen Menschen über Distanzen und gewinnt daher in einer zunehmend globalisierten Welt immer stärkere Bedeutung. Viele Kunden lassen sich von Servicecentern, deren Standorte teilweise am anderen Ende der Welt liegen, telefonisch beraten und bestellen Waren und Dienstleistungen über das Telefon.

Professionelles Verhalten am Telefon ist somit ein erfolgskritisches Kriterium, das Sie dabei unterstützen kann, Umsatz zu erzielen, Kunden zu binden und neue Kunden zu gewinnen. Dabei spielt es keine Rolle, ob Sie Telefonate annehmen, also passiv telefonieren oder aktiv selbst anrufen.

Diese Checkliste unterstützt Sie dabei, noch professioneller zu telefonieren. Sie erhalten Tipps und Anregungen zu folgenden Inhalten:





- Informationen sammeln
- Auf das Telefonat einstimmen
- Taktik zum Finden des richtigen Gesprächspartners

- Vorbereiten wichtiger Punkte für einen Gesprächsleitfaden
 - Ziel des Anrufs
 - Argumente zu möglichen Motivationen des Angerufenen sammeln
 - Einwände bedenken und entkräften
- Gesprächsleitfaden erstellen und üben

Bei dieser Checkliste handelt es sich lediglich um Gedankenanstöße und hilfreiche Punkte rund um das Thema Telefonverhalten, die in jedem Einzelfall möglichst nach entsprechender Beratung angepasst werden müssen. Jedwede Verwendung dieses Textes geschieht auf eigenes Risiko und unter jeglichem Haftungsausschluss der I.O. BUSINESS.

Bitte kontaktieren Sie uns umgehend, wenn Sie sich über Fragen zum Telefonverhalten mit einem unserer Consultants austauschen möchten.

I.O. BUSINESS – Leistungen:

-  Unternehmensberatung und Training
-  Analyse der vorhandenen Instrumente und Systeme
-  Entwicklungs- und Implementierungsunterstützung
-  Umsetzungs- und Anwendungsbegleitung

© I.O. BUSINESS® | Engelsstrasse 6 | D-42283 Wuppertal | +49 (0)202 277 5000 | www.io-b.de. Alle enthaltenen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Kopieren oder Nachdruck verboten; Ausnahmen nur mit ausdrücklicher Genehmigung. Das Zitieren von Auszügen kann nur gestattet werden, wenn I.O. BUSINESS® als Quelle genannt wird.

Aktiv telefonieren

Effektive Vorbereitung

Bei aktiven Telefonaten, also wenn Sie selbst der Anrufer sind, haben Sie im Gegensatz zum Annehmen von Telefonaten den Vorteil, sich auf das Gespräch vorbereiten zu können. Dies ist besonders hilfreich, wenn Sie Ihren Gesprächspartner noch nicht kennen. Sie können eine Strategie planen, überlegen, welches Ziel Sie mit Ihrem Anruf erreichen möchten und wie Sie dies bewerkstelligen wollen.

- ▲ Welche für Ihr Telefonat relevanten Informationen können Sie sich vorbereitend z.B. über Internet beschaffen?

Über das Unternehmen: _____

Über dessen Produkte / Dienstleistungen: _____

Über Ihren Ansprechpartner im Unternehmen: _____

Über die Handhabung des Themas, das Sie im Telefonat besprechen wollen:

Sonstiges:

Darüber hinaus können Sie sich Gedanken zu folgenden Fragen machen:

- ▲ Welche Einstellung haben Sie gegenüber Ihrem Gesprächspartner?

▲ Wodurch können Sie beim Gesprächseinstieg eine positive Stimmung erzeugen?

durch

- Lächeln am Telefon einen freundlichen Tonfall
- persönliches Ansprechen des Gesprächspartners mit seinem Namen
- Anknüpfen an vergangene, gute Geschäftsbeziehungen
- Hineinversetzen in die Sicht des Gesprächspartners (Empathie)
- positive Formulierungen
- Sprechen in der Wir-Form
- Beziehen auf Gemeinsamkeiten / Betonen von Gemeinsamkeiten
- _____

▲ Welche Art von Beziehung wollen Sie herstellen?

▲ Welches Gefühl wollen Sie beim Gesprächspartner hervorrufen?

▲ Wodurch können Sie dies erreichen?

Wenn Sie zum Beispiel Vertrauen hervorrufen wollen, können Sie berichten, welche guten Erfahrungen andere Kunden mit Ihrem Service gesammelt haben.

Taktik zum Finden des richtigen Gesprächspartners

Es ist wichtig, sich auch zu diesem Thema vor dem Anruf Gedanken zu machen:

- ▲ Wer ist für das Ziel, das Anliegen Ihres Anrufes im anderen Unternehmen zuständig und damit der richtige Gesprächspartner für Sie?

- ▲ Wie können Sie diese Person ans Telefon bekommen, wenn Sie immer nur die Assistentin erreichen und diese Ihr Anliegen offenbar für wenig wichtig hält?

Wichtige Punkte für einen Gesprächsleitfaden vorbereiten

Wenn Sie häufig aktiv selbst anrufen, besonders dann, wenn Sie Telefonate ähnlicher Art führen, ist die Erstellung eines Gesprächsleitfadens eine gute Unterstützung. Über folgende Punkte sollten Sie sich vor der Erstellung eines persönlichen Gesprächsleitfadens klar sein:

- ▲ Was ist das **Hauptziel** des Anrufes?

- ▲ Welche weiteren Ziele möchten Sie erreichen?

Argumente betonen, welchen Nutzen der Gesprächspartner dadurch hat, dass er zum Beispiel das Produkt Ihres Unternehmens wählt und nicht das eines Wettbewerbers. Es sollten nicht zu viele Argumente sein, die Sie im Verlauf des Telefonates vorbringen. Achten Sie darauf, das gewichtigste Argument zum Schluss Ihrer Argumentationskette in die Waagschale zu legen. Überlegen Sie sich im Vorfeld verschiedene Argumente, die auf unterschiedliche Bedürfnisse und Motive Ihres Gesprächspartners zugeschnitten sind. Im Telefonat selbst können Sie dann flexibel auf die Informationen Ihres Gesprächspartners reagieren und die drei am besten passenden Argumente nennen.

▲ Welche auf unterschiedliche Motive Ihres Gesprächspartners ausgerichteten Argumente wollen Sie vorbringen, um Ihr Ziel zu erreichen?

- Sicherheitsbedürfnis: _____
- Risikobereitschaft, Abenteuerlust, Nervenkitzel: _____
- Sparsamkeit, Kostenbewusstsein: _____
- Wirtschaftlichkeit: _____
- Zeitersparnis: _____
- Technikbegeisterung, Wunsch auf dem neuesten Stand zu sein:

- Fassen schneller Entscheidungen: _____
- Perfektion, Wunsch nach umfassender Information zu Auswahl des Besten:

- Wunsch nach einfachen, praktischen Lösungen / Anwendungen:

- Wunsch nach Ästhetik: _____
- Geltungsbedürfnis: _____
- Wunsch, es allen recht zu machen: _____
- _____
- _____

▲ **Welche Reaktionen** / Handlungen wollen Sie beim Gesprächspartner bewirken?

▲ Mit welchen **Einwänden** oder Vorwänden müssen Sie rechnen?

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____

▲ Wie wollen Sie diese Einwände entkräften?

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____

▲ Was soll das Mindestergebnis sein für den Fall, dass Sie das Ziel Ihres Telefonates nicht erreichen können?

Gesprächsleitfaden erstellen und üben

Nachdem Sie sich nun inhaltlich auf das Telefonat vorbereitet haben und sich möglicherweise in weiteren Checklisten Anregungen zu Verhaltens- und Gesprächstechniken und zum Gesprächsverlauf eingeholt haben, erstellen Sie jetzt Ihren individuellen Gesprächsleitfaden.

Wenn dieser fertig ist, gehen Sie ihn vor den ersten Anrufen ruhig einmal in Trockenübung durch. Dies empfiehlt sich besonders, wenn es sich um wiederkehrende Telefonate handelt. Denken Sie sich verschiedene Optionen aus, mit denen der spätere Gesprächsteilnehmer Einwände gegen Ihre Argumente vorbringen könnte. Diese können Sie z.B. gemeinsam mit Kollegen durchspielen. Dadurch gewinnen Sie mehr Routine für die späteren Anrufe, die Ihnen dann viel leichter fallen. Bauen Sie in Ihr Telefontraining auch Feedbackrunden ein, in denen Sie und Ihre Kollegen sich gegenseitig berichten und erste Erfahrungen austauschen können.

Weiterführende Checklisten:

Zum Thema "Telefonverhalten" finden Sie weitere interessante Checklisten zum kostenlosen Download. Die folgenden Checklisten knüpfen direkt an die vorliegende an:

- ▶ *Gesprächstechniken für professionelles Telefonieren*
- ▶ *Telefonarbeitsplatz*
- ▶ *Passives Telefonieren*
- ▶ *Professionell Telefonieren: Gesprächsphasen und Gesprächsnachbereitung*