



In 30 Minuten
wissen Sie
mehr!

MINUTEN

Claudia Fischer

Business- Telefonate

GABAL

Claudia Fischer

30 Minuten

Business-Telefonate

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Umschlaggestaltung: die imprimatur, Hainburg

Umschlagkonzept: Martin Zech Design, Bremen

Lektorat: Uta Graßhoff, Offenbach

© 2009 GABAL Verlag GmbH, Offenbach

2., überarbeitete Auflage 2012

Alle Rechte vorbehalten. Nachdruck, auch auszugsweise, nur mit schriftlicher Genehmigung des Verlags.

Hinweis:

Das Buch ist sorgfältig erarbeitet worden. Dennoch erfolgen alle Angaben ohne Gewähr. Weder Autorin noch Verlag können für eventuelle Nachteile oder Schäden, die aus den im Buch gemachten Hinweisen resultieren, eine Haftung übernehmen.

ISBN 978-3-86200-711-0

In 30 Minuten wissen Sie mehr!

Dieses Buch ist so konzipiert, dass Sie in kurzer Zeit prägnante und fundierte Informationen aufnehmen können. Mithilfe eines Leitsystems werden Sie durch das Buch geführt. Es erlaubt Ihnen, innerhalb Ihres persönlichen Zeitkontingents (von 10 bis 30 Minuten) das Wesentliche zu erfassen.

Kurze Lesezeit

In 30 Minuten können Sie das ganze Buch lesen. Wenn Sie weniger Zeit haben, lesen Sie gezielt nur die Stellen, die für Sie wichtige Informationen beinhalten.

- Alle wichtigen Informationen sind blau gedruckt.
- Schlüsselfragen mit Seitenverweisen zu Beginn eines jeden Kapitels erlauben eine schnelle Orientierung: Sie blättern direkt auf die Seite, die Ihre Wissenslücke schließt.
- *Zahlreiche Zusammenfassungen innerhalb der Kapitel erlauben das schnelle Querlesen.*
- Ein Fast Reader am Ende des Buches fasst alle wichtigen Aspekte zusammen.



Inhalt

Vorwort	6
1. Sich vorbereiten	9
Positive Einstellung	10
Wahrnehmung des Gesprächspartners	12
Situative Selbstwahrnehmung	16
Positive Selbstkonditionierung	17
Durch das Telefon lächeln	21
Gestaltung des Arbeitsplatzes	22
2. Sich einstimmen	25
Die Stimme schulen	26
Leicht verständliche Sätze formen	30
Zauber-Sprache	34
Vom „ich“ zum „Sie“ und „wir“	39
3. Mit System zum Erfolg	45
Gesprächstypen	46
Die Profistufen erfolgreicher Telefonate	54
Der Gesprächsbeginn – Die ersten 50 Sekunden entscheiden	57
Nutzenargumentation	61
4. Emotionen: Von der Reklamation zur Referenz	65
Empathisch telefonieren	66
Beschwerden haben Potenzial!	71

Die richtige Wortwahl	72
Mit wütenden Kunden umgehen	74
Geschickt mit Einwänden umgehen	78
5. Zu guter Letzt: Der beziehungsfördernde (Ab-)Schluss	83
Kurze, positive Zusammenfassung	84
Konkreter Verbleib	85
Charmante Verabschiedung	86
Höfliches Auflegen	87
Fast Reader	88
Die Autorin	94
Weiterführende Literatur	95

Vorwort

Bestimmt haben auch Sie schon einmal wütend den Telefonhörer aufgelegt und sich über die „Servicewüste Deutschland“ geärgert. Zu Recht! Denn viele deutsche Unternehmen vernachlässigen das Servicethema sträflich.

Ein guter Kundenservice besteht – gerade auch am Telefon – aus mindestens zwei Komponenten. Die eine ist die reine Inhaltsübermittlung, die andere die „Gefühlsebene“. Letztere wird im Berufsalltag oftmals ausgeklammert. Dabei möchte ein Kunde, der Ihr Unternehmen anruft, mehr als bloße Fakten. Er wünscht sich das Gefühl, dass Sie sein Anliegen verstehen und sich dessen annehmen. Und aus Sicht des Kunden gilt: Wenn auch dieser Wunsch – neben der sachlichen Erfüllung seines Anliegens – voll erfüllt wird, fühlt er sich gut betreut.

Genau hier können Sie als Telefonspezialist punkten – indem Sie es besser machen. Egal ob Sie im Stress sind oder Ihr Schreibtisch vor Arbeit überquillt: Ihr Kunde spürt es, wenn Sie ihm gerne helfen, ihm gerne seine Fragen beantworten und ihn gerne beraten.

Was Sie erwartet

Ihr Telefonerfolg beginnt bereits vor dem Abheben des Hörers: Lernen Sie in diesem Buch Tipps kennen, mit denen Sie sich optimal auf das anstehende Telefonat

vorbereiten – egal ob Sie der Anrufer oder der Angerufene sind.

Da Ihre Wortwahl und Stimme unbewusst Sympathie oder Antipathie auslösen können, erfahren Sie, wie Sie auch diese eher unbewusste Ebene eines Telefonats positiv beeinflussen.

Wie gehen Sie mit verschiedenen Gesprächstypen um und wie präsentieren Sie Ihre Vorteile optimal? Dafür lernen Sie in diesem Buch erfolgserprobte Strategien kennen.

Gerade Reklamationen werden häufig als unangenehm empfunden. Schöpfen Sie das immense Potenzial, das in solchen Beschwerden liegt, voll aus und gewinnen Sie gleichzeitig vormals aufgebrachte Kunden als Stammkunden.

Mit der richtigen Taktik verankern Sie sich positiv im Kundenkopf – erfahren Sie wie.

Viel Erfolg wünscht Ihnen herzlichst
Ihre Claudia Fischer

www.telefontraining-claudiafischer.de



30 MINUTEN

Kenne ich meine Grundeinstellung zum Telefonieren?

Seite 10

Wie behalte ich eine positive Einstellung auch bei schwierigen Kunden?

Seite 12

Wie bereite ich mich auf meine Telefonate vor?

Seite 17

Wie kann ich negative Stimmung in positive wandeln?

Seite 20

1. Sich vorbereiten

Sie möchten Ihren Kunden auf der sachlichen Ebene weiterhelfen und sie gleichzeitig mit Ihrer Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft begeistern. Fällt Ihnen das an manchen Tagen schwerer als an anderen und müssen Sie sich bei schwierigen Kunden durchringen, überhaupt den Hörer abzunehmen? Das lässt sich ändern! Erhöhen Sie Ihre Motivation und Ihren Spaß am Telefonieren durch eine positive Grundeinstellung und bereiten Sie sich mithilfe einiger Sofortmaßnahmen auf eventuelle Stimmungsschwankungen vor!