

1 Tag Telefonkommunikation – der erste Eindruck zählt

Die Macht des ersten Eindrucks – im Brennpunkt steht die besondere Bedeutung des telefonischen Kontakts mit Kunden und Lieferanten. Die ersten drei Sekunden entscheiden über Sympathie oder Abneigung, Erfolg oder Misserfolg. Tatsächlich gibt es so etwas wie eine ausschlaggebende Wirkung des ersten Eindrucks. Ein positiver Empfang von Kunden und Lieferanten am Telefon hat Signalwirkung.

Ziel: Die Teilnehmer lernen die Bedeutung der inneren Haltung, Zuverlässigkeit und gesagten Worte kennen. Die Vorbereitung eines Telefonats ist hierbei genauso wichtig wie die Nachbereitung und das Telefongespräch selber.

- Inhalte:**
- Kommunikation
 - Der erste Eindruck
 - Die innere Einstellung/Freundlichkeit
 - Anpassung der Sprache auf den Gesprächspartner?
 - Nivellierung des Ausdrucks
 - Die richtige Fragestellung
 - Verärgerte Kunden und Beschwerden
 - Zuständigkeiten
 - Herausgabe von Informationen?
 - Verhalten bei vergriffenen Artikel
 - Begegnung von Kundenwünschen
 - Umgang mit „Endlos-Telefonaten“
 - Reaktionen auf Einwände
 - Probleme der Konfliktmoderation bei Telefonaten
 - Aktives Zuhören
 - Feedback-Regeln beim Telefonieren
 - Behandlung von Sach- und Beziehungsebenen
 - Motivation zur Kooperation
 - Ich-Botschaften
 - Beziehungsebenen in der Kommunikation
 - Standardmeldung am Telefon
 - Telefongespräch vorbereiten bzw. richtig nachbereiten
 - Telefonnotiz
 - Weiterleitung von Telefonaten und Notizen