

# jankamedia

„Mit Stil zum Ziel“ Erfolgreich mit Gästen telefonieren

## Inhalt

Gästebegrüßung bei eingehenden Anrufen	6
Gästebegrüßung bei ausgehenden Anrufen	7
Anfragen des Gastes	8
Den Preis gekonnt verpacken	14
Motive und Wünsche erfragen	15
Werte und Nutzen präsentieren	17
Vorteile und deren Umsetzung	19
Den Preis geschickt einfließen lassen	20
Gästefragen schnell gelernt	21
Besser formulieren mit positiven Worten	28
Aktives Zuhören	31
Telefon Knigge für Gästetelefonate	33

# jankamedia

„Mit Stil zum Ziel“ Erfolgreich mit Gästen telefonieren

## Besser formulieren mit positiven Worten

### statt

Muss  
Sie irren sich...  
Da täuschen Sie sich ...  
Teuer  
Ja, aber ...  
Da habe ich Recht...  
Kosten, kostet...  
Umgehend ...  
Zuständig  
Eigentlich  
Eventuell  
Problem, Schwierigkeiten

### besser so

das erledige ich für Sie (gerne)  
wie meinen Sie das?  
wie ist das genau...  
preiswert...  
ja, ohne aber...  
welche Meinung haben Sie dazu?  
Konditionen, erhalten Sie für ...  
wann genau?  
Verantwortlich  
ganz streichen (uneigentlich)  
ist es so oder nicht?  
ersatzlos streichen

# jankamedia

„Mit Stil zum Ziel“ Erfolgreich mit Gästen telefonieren

## Besser formulieren mit positiven Worten

„Im Allgemeinen sind wir sehr um unsere Gäste bemüht“.

Versteckte Botschaft: „Bei Ihnen nicht unbedingt“

Positiver ist: Ich erledige das sofort für Sie.

„Man könnte sich das mal ansehen“.

Versteckte Botschaft: Keiner fühlt sich angesprochen, zuständig.

Positiver ist: „Wer sieht was, wann an?“

„So etwas ist bei uns noch nie vorgekommen“.

Versteckte Botschaft: „Das passiert anscheinend nur bei Ihnen“

Positiver ist: Nachfragen – was genau ist passiert?

# jankamedia

„Mit Stil zum Ziel“ Erfolgreich mit Gästen telefonieren

## Besser formulieren mit positiven Worten

„Grundsätzlich sind unsere Gäste mit uns zufrieden“.

Versteckte Botschaft: Warum sind Sie es nicht? Vorsicht, setzen Sie Ihren Gast nicht unter Druck.

Positiver ist: Was kann ich für Sie verändern/besser machen?

„Normalerweise handhaben wir das so...“

Versteckte Botschaft: „Aber Sie sind ja nicht normal“.

Positiver ist: Wie kann ich Sie unterstützen?

Eventuell kann ich das für Sie erledigen.

Versteckte Botschaft: Je nach dem, wie ich aufgelegt bin.

Positiver ist: Das erledige ich gerne für Sie