

Mit Stil zum Ziel

Professionelle Kommunikation an Empfang und Zentrale

Inhalte	Seite
Inhaltsverzeichnis	4
Aufwärmphase Wie Sie mit diesem Telefontrainingsordner einfach und erfolgreich lernen	7
Telefonieren kann doch jeder	9
Persönliche Einstellung zum Telefonieren Vom „Wollen“ zum „Können“	11
Erwartungshaltungen der Kunden an das Unternehmen und die Mitarbeiter	12
Startphase So starten Sie optimal und professionell	14
Ihre persönliche Visitenkarte – Inhalte	16
Begrüßungsformel – eingehende- und ausgehende Telefonate	19
Begrüßung Ihre persönliche Visitenkarte	25
Sprache am Telefon und Sprachtempo	29

Mit Stil zum Ziel

Professionelle Kommunikation an Empfang und Zentrale

Inhalte	Seite
Klare und deutliche Aussprache	34
Stimme kommt von Stimmung	40
Der Ton macht die Musik	45
So wirken Mimik und Gestik auf Ihre Sprache	51
Der ganz persönliche Kontakt	56
Gespräche perfekt weiter verbinden	62
Fragetechnik	68
Zuhören	78
Sicherheit und Kompetenz ausstrahlen	85
Positive Worte	91
Der Weg vom „Ich“ zum „Sie“	100
Absolute Tabus am Telefon	105

Mit Stil zum Ziel

Professionelle Kommunikation an Empfang und Zentrale

Inhalte	Seite
Unliebsame Anrufer	109
Erreichbarkeit am Empfang Anrufbeantworter besprechen	114
Besucher am Empfang	121
Telefonknigge	122
Besucherknigge	124
Lösungsblatt: Fragetechnik	127
Lösungsblatt: Positive Worte	128
Lösungsblatt: Der Weg vom „Ich“ zum „Sie“	129
Holen Sie sich Ihre persönliche Qualifizierung für Empfang und Zentrale von jankamedia und JaTel Training „Die Besten ans Telefon“	132

Der ganz persönliche Kontakt

Schritt 1

- Werden Sie zum Botschafter Ihrer Persönlichkeit und für das Unternehmen, dessen Dienstleistungen und Produkte.
- In jeder Kommunikation sendet der Sprecher Botschaften aus, die mit der Kultur des Unternehmens in Einklang zu bringen sind.
- Dieser Einklang kann nicht verordnet werden, er ist nur erlebbar, wenn die innere Einstellung die Grundlage hierfür schafft.
- Der Empfänger der Botschaft hört und erlebt diesen Einklang.
- „Herzlich willkommen“, Wertschätzung, Ehrlichkeit nimmt der Zuhörer oder Besucher in Bruchteilen von Sekunden wahr.
- Sorgen Sie für sich und Ihre positive Lebenseinstellung. Das erleichtert das Lächeln im direkten Gespräch und am Telefon.
- Sprechen Sie Ihren Gesprächspartner nach Möglichkeit immer mit seinem Namen an.
- Hören Sie gut zu, lassen Sie Ihren Ansprechpartner immer aussprechen.

Der ganz persönliche Kontakt

Schritt 1

- Höflichkeit und Freundlichkeit unterstützen Ihre persönliche Wirkung
- Vergessen Sie nie: Der Gesprächspartner steht im Mittelpunkt des Geschehens und nicht Sie.
- Vermitteln Sie Ihrem Ansprechpartner immer das Gefühl, Sie setzen sich für ihn ein.
- Vermeiden Sie Verneinungen und Abwehrverhalten. Für jedes „Nein“ gibt es auch eine positive Lösung.

Dazu ein Beispiel:

Der Anrufer will Herrn... sprechen, der nicht im Hause ist.

Häufige Antwort im Telefonalltag.

„Herr ... ist leider nicht im Hause“.

Besser so:

„Herr ... ist morgen ab 8⁰⁰ Uhr zu erreichen“.

Sprechen Sie immer von den Möglichkeiten, die es in dieser Situation gibt und nicht von Unmöglichem.

Es muss Ihnen in dieser Situation nicht Leid tun.

Ihr Gesprächspartner kauft Ihnen die Redewendung in dieser Form nicht ab.

Sie merken, viele Kleinigkeiten, die unbewusst gesprochen werden, fallen dem Sprecher nicht auf.

Achten Sie auf Ihre Sprache!

Der ganz persönliche Kontakt

Schritt 1

Erlauben Sie sich jetzt wahrzunehmen, wie einfach es ist Menschen zu begeistern. Am Telefon oder direkt mit Besuchern, das macht keinen Unterschied.

Setzen Sie folgende Tipps in Ihrer Alltagsarbeit ein, wann immer Sie es für richtig betrachten.

- Lächeln
- Augenkontakt
- Zuhören und Aussprechen lassen
- Stimme positiv – „wie“ und „was“ sage ich
- „Bitte und Danke“
- Entgegenkommend sein, unterstützend
- Offenheit und Ehrlichkeit
- Lob und Anerkennung
- Bestätigung, „JAAAS“
- Der Gesprächspartner steht im Mittelpunkt
- Ihre Gedanken sind beim Zuhörer.

Der ganz persönliche Kontakt

Schritt 2

Es ist völlig in Ordnung, in der ersten Übung das Gefühl zu bekommen, dass eine zweite oder dritte Übungsrunde das Ganze noch effektiver machen wird.

Übungseinheit 1

Legen Sie sich einen kleinen Spiegel in die Nähe des Telefons. Bevor Sie zum Hörer greifen, lächeln Sie ganz bewusst in den Spiegel und heben Sie dann ab.

Alternativ können Sie positive Momente über visuelle Sinnesreize aktivieren. Legen Sie schöne Fotos oder Postkarten an Ihren Arbeitsplatz. Jeder Blick darauf erzeugt schöne Momente, die Sie sofort umsetzen können.

Sie sind eher der auditive Typ? Töne und schöne Musik sprechen Sie an und motivieren Sie? Dann sollten Sie Ihr Lieblingslied in der Pause hören oder die Melodie im Kopf haben und genießen.

Suchen Sie den passenden Sinneskanal, der Sie persönlich inspiriert.

Viel Spaß beim Ausprobieren!

Der ganz persönliche Kontakt

Schritt 3

Fragebogen

Ihr Verhalten	Trifft zu	Trifft teilweise zu	Trifft nicht zu
Sie sprechen den Gesprächspartner mit seinem Namen an			
Sie unterbrechen ihn nicht			
Sie hören gut zu			
Sie sind freundlich und zuvorkommend			
Sie setzen „Bitte und Danke“ ein			
Hilfsbereitschaft und Wollen kann Ihr Gesprächspartner spüren und erleben			
Ihr Anrufer/Besucher steht im Mittelpunkt Ihres Handelns			

Schritt 4 Training und Übungsplan

Nehmen Sie sich pro Woche einen festen Tag für Ihre Übungseinheiten zur Optimierung Ihrer ganz persönlichen Kontakte vor.

Übrigens kann dieses vertiefte Wissen auch im privaten Bereich eingesetzt werden.

Datum	Persönliches Verhalten	Kommentar Anmerkung

Erleben Sie, wie viel Spaß es macht, neue Dinge zu probieren.

Nächste geplante Übungseinheit am _____