

Der VITAS

Kommunikationsleitfaden für erfolgreiche und effiziente Telefonate

Um den Eindruck eines kompetenten Gesprächspartners zu vermitteln, ist ein Leitfaden für Telefonie sehr sinnvoll. Dieser hilft dabei, einen roten Faden durch das Gespräch zu spannen, um so einfacher und effizienter alle relevanten Informationen abarbeiten zu können. Somit gelangt man schneller zum Gesprächsziel, was wertvolle Zeit spart.

Die 4 Phasen eines erfolgreichen Telefongesprächs:

1) Positiver Gesprächseinstieg

- Starte mit einer freundlichen und persönlichen Begrüßung in das Telefonat und spreche wenn möglich den Angerufenen mit seinem Namen an.
- Breche das Eis mit einigen netten Worten und nenne dann zügig den Anrufgrund.
- Vermeide es, lange um den heißen Brei zu reden.

2) Hauptteil

- Kläre dein Anliegen und nenne alle relevanten Informationen.
- Gehe auf eventuelle Wünsche/Fragen/Einwände ein.

Extra-Tipp:
Lächele
während des
Gesprächs!



3) Kontaktdaten

- Falls noch nicht erledigt, notiere dir die Kontaktdaten deines Gesprächspartners und erfrage dessen beste (telefonische) Erreichbarkeit für eventuelle Rückfragen.

4) Gesprächsabschluss

- Bevor du das Telefonat beendest, fasse das Gespräch mit allen wichtigen Informationen zusammen, sodass ihr auf dem selben Wissensstand steht.
- Finde einige positive Abschlussworte und gehe auch gerne nochmals auf den Small Talk zu Anfang ein.

Nachbereitung

Gerade anfangs kann es sehr hilfreich sein, die geführten Telefonate nochmal Revue passieren zu lassen. Notiere dir was schlecht und gut gelaufen ist, damit du dich in den nächsten Gesprächen verbessern kannst. So wirst du mit der Zeit immer besser und kannst erfolgreiche Telefonate führen.

