



CJW

Claudia J. Winkler

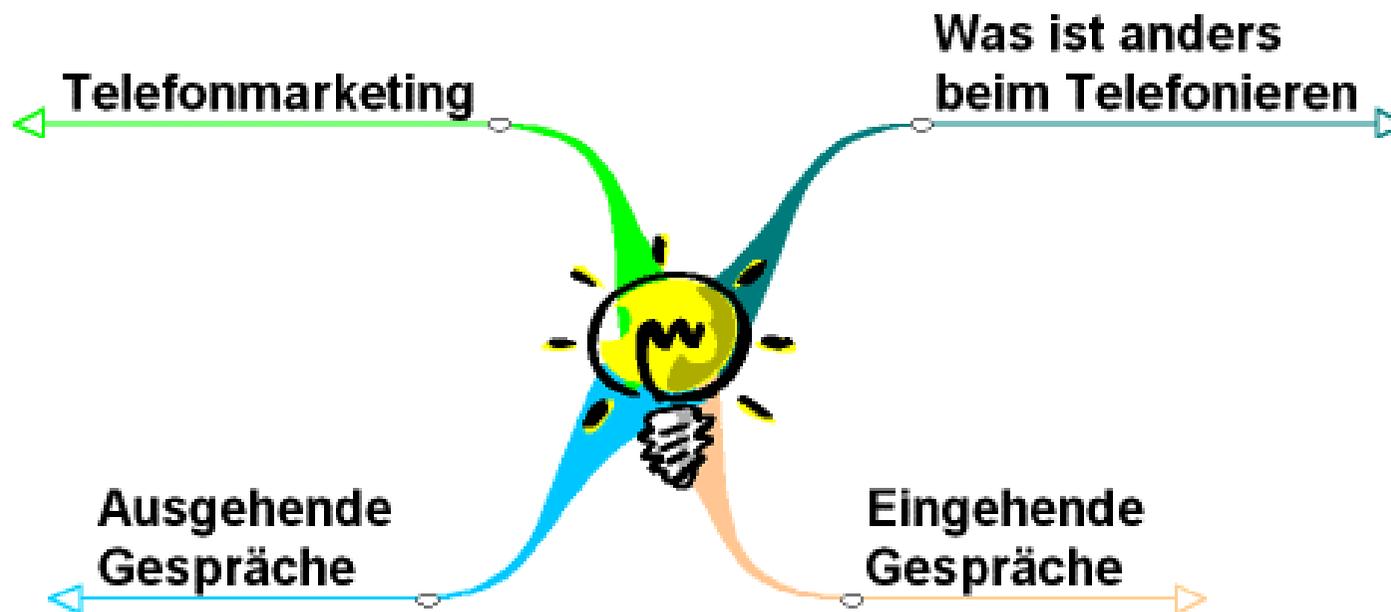
Betriebswirtschaftliche
Beratung & Training

Fit am Telefon

Vortrag dk-computerschule am 14.11.2003



Fit am Telefon



Was ist anders beim Telefonieren



Mit allen Sinnen dabei?

Informationsaufnahme:

- 84 % durch Sehen
(Auge für Mimik, Gestik, Kinesik)
- 11 % durch Hören
(Ohr für Sprache, Geräusche)
- 5 % durch andere
Sinneswahrnehmungen
(schmecken, fühlen, riechen, tasten)

Hören



- **Sprachinhalt** => **logisch**
- **Sprachklang** => **Gefühl**

(Lautstärke, Modulation,
Geschwindigkeit, Pausen,
etc.)

Einwirkung auf den/die PartnerIn durch

Sprachinhalt: Vorbereitung, logischer Aufbau,
Sachkenntnis, Alternativen

⇒ **Einwirken auf das Denken**

Sprachklang: Freundlichkeit, Eingehen auf den
Partner, Stimme schulen

⇒ **Einwirken auf die Emotionen**

Rollenspiel 1 . . .



Eingehende Gespräche



Eingehende Telefonate

- Visitenkarte des Unternehmens
- die ersten (3 –5) Sekunden zählen 😊
- Wo aber landet der Anruf ? 💣
- Wer ist da so freundlich am Telefon
👍 oder 👎 ?

Rollenspiel 2 . . .



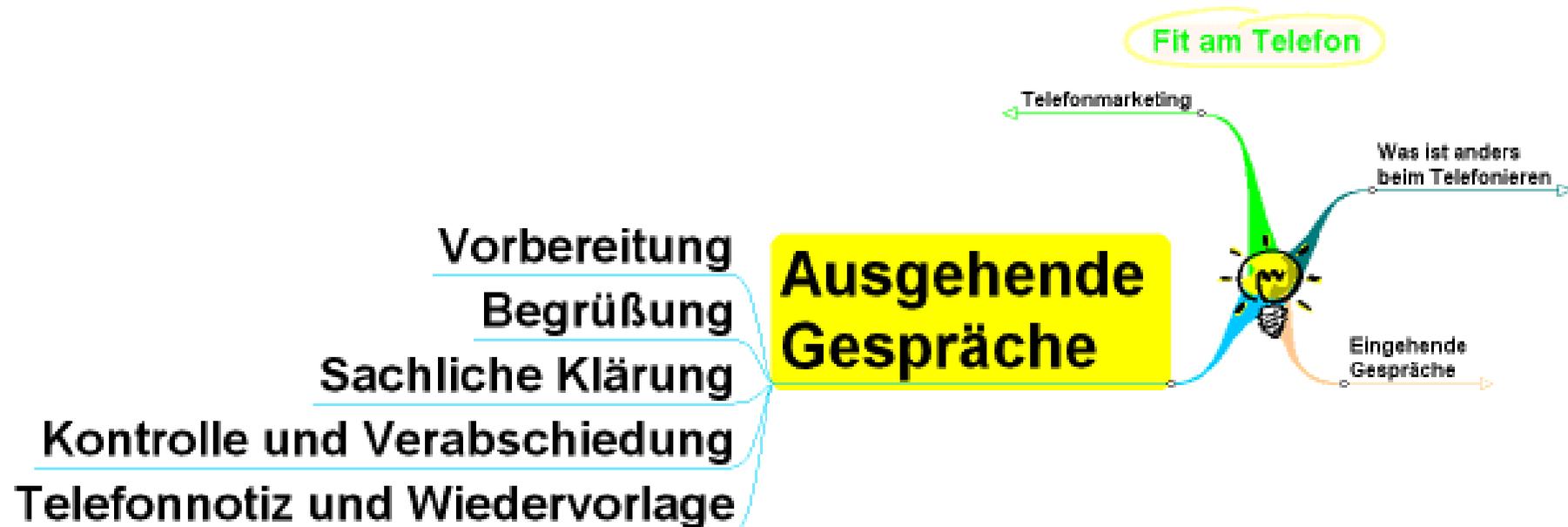
Erfolgreicher telefonieren heißt . .

- Am Telefon Hilfe anbieten
- Mehr sagen als nur „ja“ und „nein“
- Informiert sein, um informieren zu können
- Mit komplizierten Namen umgehen
- Buchstabieren können
- Geschickt unterbrechen können
- Aussagefähige Notizen machen
- Telefonate richtig weiter verbinden
- Insgesamt einen freundlichen und kompetenten Eindruck machen

Rollenspiel 3 . . .



Ausgehende Gespräche



Phasen des Telefonates

1. Vorbereitung

Fachlich

Emotional

Checkliste Vorbereitung

(für ein wichtiges Telefonat)

Fachlich:

- Akte/Vorgang ziehen
- Name Ansprechpartner aufschreiben
- Informieren: Um was geht es? Detailinformationen notieren
- Ziel setzen: Was will ich erreichen?
Prioritäten 1., 2., und 3. Ziel setzen.
- Begrüßung festlegen (schriftlich)
- Einstiegsfragen bei schwierigen Gesprächen
schriftlich notieren
- Störungsfreie Umgebung schaffen

Checkliste Vorbereitung

(für ein wichtiges Telefonat)

Emotional:

- Sich den Gesprächspartner vorstellen, einstimmen
- Rolle festlegen (Erscheinungsbild)?
z.B. gut drauf sein, mitreißen,
freundlich, kompetent

Phasen des Telefonates

- 2. Wählen, Begrüßung**
- 3. Anliegen, sachliche Klärung**
(Werkzeugkasten Fragenkatalog)
- 4. Kontrolle (Bestätigung)**
- 5. Verabschiedung**
- 6. Telefonnotiz**
mit Entscheidung: Was soll getan werden.

Rollenspiel 4 . . .



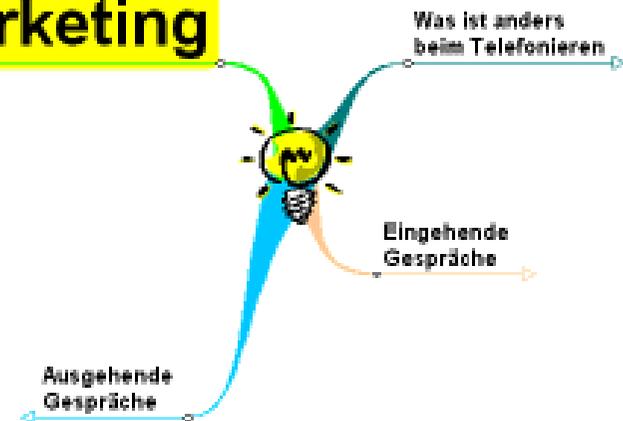
. . . noch mehr Rollenspiele ?

Telefonmarketing

Telefonmarketing?
Ziel: Wo wollen wir hin?
Versuchen Sie es doch mal mit einer Aktion!
Organisation - Gesprächsvorbereitung - Erfolgskontrolle

Telefonmarketing

Fit am Telefon



Erfolgreiches Telefonmarketing heißt sich Gedanken machen über . . .

Ziel

- Was wollen wir erreichen?
(messbar machen!)
- Wie wollen wir das erreichen?

Erfolgreiches Telefonmarketing heißt sich Gedanken machen über . . .

Zielgruppe

- Wer soll telefonisch angesprochen werden?
- Wieviel Kunden sind das?

Erfolgreiches Telefonmarketing heißt sich Gedanken machen über . . .

Produkt

- Welches Produkt soll angeboten werden?
- Um was geht es?

Erfolgreiches Telefonmarketing heißt sich Gedanken machen über . . .

Mitarbeiter

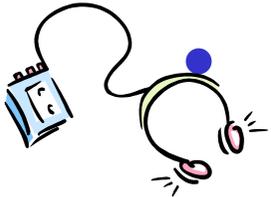
- Wer kann telefonieren?

Erfolgreiches Telefonmarketing heißt sich Gedanken machen über . . .

Organisation



- **Wie sieht der Telefonarbeitsplatz aus?**
- **Wie lange wird telefoniert?**
(tägl., Zeitrahmen)
- **Wie wird der Erfolg gemessen? Was passiert, wenn das Ziel nicht erreicht wird?**
- **Welche Prozesse müssen für eine erfolgreiche Aktion eingeplant werden?**
(z.B. Unterlagen verschicken, pdf senden, WV etc.)
- **Wer erstellt den Leitfaden oder coacht?**



Erfolgreiches Telefonmarketing heißt sich Gedanken machen über . . .

Kosten



- **Was kostet die Aktion?**
- **Budget?**
- **Lohnt es sich im Verhältnis zum avisierten Ziel?**

. . . entscheiden und schriftlich niederlegen !!!

Erfolgreiches Telefonmarketing

Beispiele . . .

Inbound

- **Infoline => Produktinfo + Adressaufnahme nach Anzeigen oder Mailing**
- **Reklamationshotline**

Erfolgreiches Telefonmarketing Beispiele . . .

Outbound

- **Kundenzufriedenheitsabfragen**
- **Kundenrückgewinnungsaktion**
- **Persönliche Einladungen zu
Veranstaltungen**
- **Adressaktualisierung**
- **Nachbearbeitung Mailings**

Erfolgreiches Telefonmarketing ... Alles klar ???



Erfolgreiches Telefonmarketing Wo erhalten Sie Unterstützung?



Tannenring 21 * 35428 Langgöns

Telefon 0 64 03 – 89 64

E-Mail winkler-cjw@t-online.de

