

# Telefonmarketing: Die richtige Gesprächsführung

Relevante Punkte	Bemerkungen
<b>1. Richtige Vorbereitung</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Haltung einnehmen</li> <li><input type="checkbox"/> Kurz durchatmen, entspannen</li> <li><input type="checkbox"/> Konzentration</li> <li><input type="checkbox"/> Nochmals überprüfen, ob alle relevanten Unterlagen und Hilfsmittel vorhanden sind</li> <li><input type="checkbox"/> Keine Kaugummis, Zigaretten, Esswaren oder Getränke während des Telefonierens</li> </ul>	
<b>2. Begrüssungsphase</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Deutliche Aussprache des eigenen Namens sowie der eigenen Firma</li> <li><input type="checkbox"/> Sich den Namen des Gesprächspartners, falls noch nicht erfasst, genau merken</li> <li><input type="checkbox"/> Sich vorher bei der Telefonistin über den Namen der zuständigen Person erkundigen</li> <li><input type="checkbox"/> Richtige Reihenfolge der Ansprache: Guten Tag Herr Muster, hier ist Meier von der Firma Müller AG in Zürich</li> <li><input type="checkbox"/> Richtige Lautstärke</li> <li><input type="checkbox"/> Herzliche Begrüssung</li> <li><input type="checkbox"/> Höflich und bestimmt wirken</li> <li><input type="checkbox"/> Überzeugende Stimme: Vermittelt die Wichtigkeit des Gesprächs</li> </ul>	
<b>3. Die Gesprächsphase</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Dem Gesprächspartner immer durch ja's oder hm's das Gefühl vermitteln, dass man konzentriert zuhört</li> <li><input type="checkbox"/> Nicht Murmeln: Klare Aussprache / Keine Wortsilben verschlucken</li> <li><input type="checkbox"/> Nicht zu schnell sprechen</li> <li><input type="checkbox"/> Kurze Sätze</li> <li><input type="checkbox"/> Dem Gesprächspartner immer wieder Gelegenheit geben, sich zu äussern</li> <li><input type="checkbox"/> Zwischendurch Humor einfliessen lassen</li> <li><input type="checkbox"/> Nicht zu ernst wirken, das Gespräch zwischendurch auflockern</li> <li><input type="checkbox"/> Freundlichkeit und Höflichkeit, aber nicht unnatürlich oder übertrieben wirken</li> <li><input type="checkbox"/> Den Gesprächspartner nicht ins Wort fallen</li> <li><input type="checkbox"/> Wichtiges Betonen und mehrmals wiederholen, z.B. von verschiedenen Seiten beleuchten</li> <li><input type="checkbox"/> Nicht in den Hörer Husten, Niesen etc</li> <li><input type="checkbox"/> Hörer nicht fallenlassen</li> <li><input type="checkbox"/> Bildliche Sprache verwenden: "Stellen Sie sich vor..."</li> <li><input type="checkbox"/> Zwischendurch lächeln: Dies merkt der Gesprächspartner</li> </ul>	

4. Die Verabschiedungsphase	
<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Sich für das Gespräch bedanken</li><li><input type="checkbox"/> Bei einem negativen Verlauf Tür für ein weiteres Gespräch offen lassen</li><li><input type="checkbox"/> Bei einem positiven Verlauf vereinbartes wiederholen/zusammenfassen</li><li><input type="checkbox"/> Sich freundlich mit korrekter Nennung des Namens vom Gesprächspartner verabschieden</li></ul>	

Quelle

Autor: STS Checklisten Manager

Weitere Checklisten können Sie hier bestellen:

<http://www.marketing.ch/shop/default.asp?mode=21&kat=29>