

eload **24**

Haufe
...

Besser telefonieren (1) Grundlagen

Klicken, Lesen, Weitermachen. So einfach geht das.

Rubrik **Wirtschaft & Finanzen**
Thema **Kommunikation**
Umfang **24 Seiten**
eBook **00822**

Lesen Sie in diesem eBook, wie Sie sich selbst in Ihrem Telefonverhalten einschätzen und was Sie durch professionelles Telefonieren gewinnen können.



eload24 AG
Sonnenhof 3
CH-8808 Pfäffikon SZ

info@eload24.com
www.eload24.com

Copyright © 2009 eload24 AG
(C) 2009 Rudolf Haufe Verlag GmbH & Co. KG
Alle Rechte vorbehalten.

Trotz sorgfältigen Lektorats können sich Fehler einschleichen. Autoren und Verlag sind deshalb dankbar für Anregungen und Hinweise. Jegliche Haftung für Folgen, die auf unvollständige oder fehlerhafte Angaben zurückzuführen sind, ist jedoch ausgeschlossen.

Fotos unterliegen dem Copyright und entstammen folgenden Quellen:

© dana nicolescu - Fotolia.com

Inhalt

Besser telefonieren	3
Testen Sie Ihre Telefonkompetenz!	3
Auswertung des Tests.....	5
Was bedeutet Ihr Ergebnis?	6
Besser telefonieren – warum eigentlich?	7
Das sind die Ziele	9
Positiv beeindrucken	9
Welche Vorteile bietet professionelles Telefonieren?	9
Zeit und Geld sparen	10
Welche Erfolgsfaktoren gibt es?	13
Glaubwürdig auftreten und Vertrauen schaffen	16
Die innere Einstellung ist entscheidend	17
Moderne Technik einsetzen	18
Anhang	19
Checklisten	19
Vorlage: Telefonnotiz.....	22
Übersicht: Zu diesen Zeiten erreichen Sie Ihre Gesprächspartner	23

Besser telefonieren

Telefongespräche sind die häufigsten Geschäftskontakte überhaupt – und deshalb ist es so wichtig, dass sie erfolgreich verlaufen. Lesen Sie, wie Sie sich selbst in Ihrem Telefonverhalten einschätzen und was Sie durch professionelles Telefonieren gewinnen können.

Testen Sie Ihre Telefonkompetenz!

Worauf kommt es beim Telefonieren eigentlich an? Und wie verhalten Sie sich am Telefon? Ihre Kompetenz am Telefon können Sie mit den folgenden Fragen testen. Antworten Sie bitte spontan und ehrlich, damit Sie ein realistisches Ergebnis erhalten. Fünf Antwortmöglichkeiten stehen Ihnen dafür zur Verfügung:

- A = die Aussage trifft für alle Telefonate zu
- B = die Aussage trifft für die meisten Telefonate zu
- C = die Aussage trifft oft zu
- D = die Aussage trifft selten zu
- E = die Aussage trifft nicht für meine Telefonate zu

Tragen Sie den entsprechenden Buchstaben in die dritte Spalte ein. In der anschließenden