





# Vorwort

„Ruf mich doch einfach an!“ Wie häufig haben Sie diesen Satz schon gesagt? Das Telefon ist heute ein selbstverständlicher Begleiter in nahezu allen Lebens-lagen. Und kein technisches Gerät beeinflusst unser privates und geschäftliches Kommunikationsverhalten so stark, wie das Telefon.

Gerade vor diesem Hintergrund sollten alle, die geschäftlich, also professionell, telefonieren wollen, im Umgang mit diesem Medium mehr Sorgfalt walten lassen. Im persönlichen Gespräch habe ich mehr Einflussmöglichkeiten auf meinen Gesprächspartner. Blickkontakt, Körpersprache, Mimik und Gestik geben mir mehr Möglichkeiten zu kommunizieren. Am Telefon sind diese Möglichkeiten eingeschränkt. Reduziert auf Sprache, Stimme und Modulation muss ich die Dinge, die mir wichtig sind, meinem Gesprächspartner näherbringen. Ich muss überzeugen, argumentieren, erklären, beschreiben, beruhigen oder motivieren.

Dieses WBT führt Sie systematisch durch alle Themen und Aspekte der professionellen Telefonkommunikation. Egal, ob Sie als Mitarbeiter oder Führungskraft das Telefon als Serviceinstrument für Ihre Kunden oder Mitarbeiter nutzen (Inboundtelefonie) oder ob Sie mit dem Telefon eine systematische Akquise Ihres Kundenstammes betreiben (Outboundtelefonie). Für alle Bereiche erhalten Sie nachvollziehbare Strategien, nützliche Checklisten und Tipps, die zu einem professionellen Umgang mit dem Telefon qualifizieren.

Das WBT „Erfolgreich telefonieren“ ist seit Dezember 2011 für Sie verfügbar.

Bei der praktischen Umsetzung wünsche ich Ihnen viel Erfolg und eine „störungsfreie“ Verbindung zu Ihren Kunden und Mitarbeitern.



Peter Gesser



# Inhalte

Das WBT führt durch alle Bereiche der Kommunikation am Telefon und ist sowohl für Inbound- als Outbound-Agenten, sowie Mitarbeiter mit häufigen telefonischen Kundenkontakten in Sekretariaten und Services geeignet. Die Anwendung ist interaktiv und verbindet Multiple-Choice-Anwendungen, Arbeitsaufträge, Tests und Audio-Beispiele zu einem aktiven Lernprogramm. Mit den abschließenden Prüfungsaufgaben haben die Teilnehmer die Möglichkeit, Ihr Wissen zu prüfen und sich eine Teilnahmebescheinigung ausdrucken zu lassen.

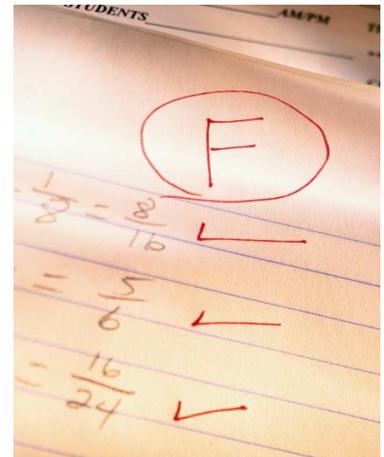
## Die Inhalte im Überblick

### 1 Besser telefonieren - warum?

- 1.1 Einführung
- 1.2 Selbsttest Inbound (reaktives Telefonieren)
- 1.3 Selbsttest Outbound (aktives Telefonieren)
- 1.4 Was ist anders am Telefon?
  - 1.4.1 Sinneskanäle
  - 1.4.2 Einfluss der Technik
  - 1.4.3 Übungen als Lösungsansatz

### 2 Kommunikation am Telefon - Standards für In- und Outbound

- 2.1 Standards - Warum?
- 2.2 Verhaltensstandards
- 2.3 Formelle Standards
  - 2.3.1 Meldung am Telefon
  - 2.3.2 Den Gesprächspartner beim Namen nennen
  - 2.3.3 Einhaltung auch hausintern
- 2.4 Rhetorische Standards
- 2.5 Positiv formulieren
  - 2.5.1 Killerphrasen
  - 2.5.2 positive Reizwörter
  - 2.5.3 Fragetechniken
  - 2.5.4 Aktives Zuhören
  - 2.5.5 Fragen begründen
  - 2.5.6 Worte persönlicher Anerkennung (WpA)
  - 2.5.7 Das Ende gestalten
- 2.6 Anhänge
  - 2.6.1 Umgang mit der Stimme
  - 2.6.2 Sprechen in Mundart
  - 2.6.3 Die vier Verständlichmacher
  - 2.6.4 Buchstabiertafel
  - 2.6.5 Entspannter telefonieren mit technischen Hilfen





## Inhalte

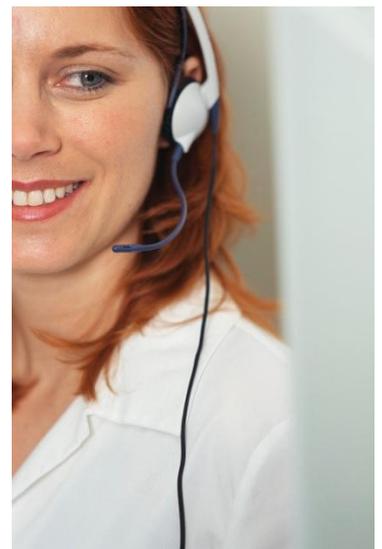
### 3 Inbound: Gespräche professionell entgegennehmen

- 3.1 Zielsetzung: Fallabschließend arbeiten
  - 3.1.1 Fragetechniken
  - 3.1.2 Vereinbarungen herbeiführen
  - 3.1.3 Nachbereitung
- 3.2 Den Kunden weiterleiten
  - 3.2.1 Rückrufe vereinbaren
  - 3.2.2 Den Kunden unmittelbar verbinden
  - 3.2.3 Termine vereinbaren
- 3.3 Umgang mit Reklamationen und Beschwerden
  - 3.3.1 Zuordnung von Gefühlen zu Berater und Kunde
  - 3.3.2 Fallbeispiel mit 2 Reaktionsschemen
  - 3.3.3 Beschwerden sind Chancen
  - 3.3.4 Test Konfliktkompetenzen
  - 3.3.5 Regeln für die Beschwerdebahnung
  - 3.3.6 Erarbeitung individueller Formulierungs- und Handlungshilfen
- 3.4 Anhänge
  - 3.4.1 Umgang mit exponierten Beschwerdetypen
  - 3.4.2 Dem Kunden ein "Nein" verkaufen
  - 3.4.3 Beobachtungsbogen zum Telefon- und Sprechverhalten



### 4 Outbound: Termine und Produkte am Telefon verkaufen

- 4.1 Kundenorientiert und sensibel vorgehen
- 4.2 Zielsetzung des Unternehmens
- 4.3 Systematik in der Akquise
  - 4.3.1 Fehler
  - 4.3.2 Lösungsansätze
- 4.4 Arbeiten mit Telefonskripten
  - 4.4.1 Skriptarten
  - 4.4.2 Fragetechniken
  - 4.4.3 Argumentationsregeln
  - 4.4.4 Beispielskript Telefonterminakquise
  - 4.4.5 Tipps für ein individuelles Telefonskript
  - 4.4.6 Audio Positivbeispiel Terminakquise
- 4.5 Umgang mit Einwänden
  - 4.5.1 Reaktionsschema
  - 4.5.2 Übung Reaktionsschema
- 4.6 Anhänge (Erreichbarkeit, Vorlage Telefonskript, Telefonverkauf, Umgang mit Anrufbeantworter)





# Inhalte

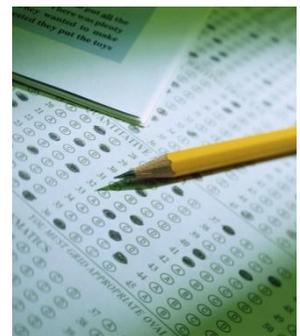
## 5 Kunden binden - Cross-Selling-Ansätze erkennen

- 5.1 Bedeutung für Vertrieb und Kundenbindung
- 5.2 Sensibilität erhöhen
  - 5.2.1 Positivbeispiel "Erkennen von Ansätzen"
- 5.3 Bedeutung der richtigen Fragen
- 5.4 Konkret werden - abschlussorientiert handeln



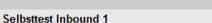
## 6 Prüfungsaufgaben

Über insgesamt 14 Themenblöcke wird die Bearbeitung des Lernmoduls überprüft. Für die Bearbeitung der Prüfungsaufgaben zum Lernprogramm sollten circa 15 bis 20 Minuten eingeplant werden. Die Teilnehmer werden dabei über Bedienungshinweise "Übungs- und Prüfungsaufgaben" vorbereitet.



Um eine Teilnahmebescheinigung zu erhalten, müssen 70% der 14 Fragen richtig beantwortet werden. Es empfiehlt sich daher das Lernprogramm vorher vollständig durchzuarbeiten.

 **Deutscher Sparkassenverlag**



**Selbsttest Inbound 1**

Vorwort

Besser telefonieren - Warum?

Was ist anders am Telefon?

Standards - Warum?

Inbound: Gespräche professionell entgegennehmen

Outbound: Termine und Produkte am Telefon verkaufen

Kunden binden: Cross-Selling-Ansätze erkennen

Prüfungsaufgaben

Bedienungshinweise

**Kennzeichnen Sie die Spalte unter ihrem Buchstaben durch einen Klick auf den Kasten. Pro Aussage ist nur eine Antwort möglich.**

A = die Aussage trifft immer zu

B = die Aussage trifft überwiegend zu

C = die Aussage trifft häufig zu

D = die Aussage trifft weniger häufig zu

E = die Aussage trifft selten zu

F = die Aussage trifft nie zu

		A	B	C	D	E	F	
1	Das Telefon klingelt bei mir häufig mehr als dreimal, bevor ich abhebe.	<input type="radio"/>	Punkte:					
2	Ich lächle bewusst, bevor ich den Hörer abnehme, um mich in Stimmung zu bringen.	<input type="radio"/>						
3	Meine Meldung beginnt mit einer freundlichen Grußformel wie „guten Tag“, „guten Morgen“ oder „guten Abend“.	<input type="radio"/>						
4	In der Kürze liegt die Würze: Bei der Meldung nenne ich nur meinen Nachnamen.	<input type="radio"/>						
5	Für den Kunden negative Auskünfte verpacke ich mit Formulierungen wie „leider“, „sorry“, „tut mir leid“ oder „bedauerlicherweise“.	<input type="radio"/>						

Treffen Sie Ihre Auswahl und übertragen Sie die angezeigten Punkte in den [Auswertungsbogen](#).

zurück
weiter

Screenshot 1. Seite Selbsttest Inbound



## **P**reise und Kontakt

Die WBTs werden als Institutslizenz ausgeliefert. Die Jahresgebühr hierfür beträgt 128 EUR plus 0,50 EUR pro sparkassenspezifisch beschäftigten Mitarbeiter (Stand 12/2010), zzgl. 19% MWSt.

### **Mehr Infos:**

Peter Gesser  
GESSER – die Trainings- und Coaching-Manufaktur

Lucas-Cranach-Strasse 29  
45768 Marl

Telefon: 02365 518104  
Telefax: 02365 518105  
Mobil: 0172 28 13368

E-Mail: peter.gesser@gesser.biz  
Internet: www.gesser.biz  
www.ganz-einfach.info

XING Peter Gesser

Videokonferenz über  
Skype: petergesser  
MSN Messenger peter.gesser@gesser.biz

