




Checkliste

Testen Sie Ihr Telefonverhalten

-  Nehmen Sie sich nicht zu viel auf einmal vor! Die Veränderung von 2 Verhaltensweisen am Telefon pro Monat ist für viele Menschen schon anspruchsvoll genug. Es geht hier schließlich um die Veränderung lange eingeschliffener Gewohnheiten.
-  Was oft hilft: Halten Sie sich deutlich vor Augen, was Sie verändern möchten. Schreiben Sie z. B. auf ein kleines Stück Papier das Wort „müssen“, und streichen Sie es rot durch. Wenn Sie dieses Papier sichtbar an Ihrem Telefon liegen haben, wird es Sie in Zukunft immer
- 

daran erinnern, dieses Wort zu vermeiden. Was am Anfang noch mühsam ist, wird irgendwann (ca. nach 4 bis 6 Wochen) zur Routine. Wenn Sie noch Fragen rund ums Telefonieren haben, freuen wir uns auf Ihren Anruf.

Viel Spaß bei dem, was Sie sich vornehmen!

Fax-Antwort: 09 51/ 9 17 65-29

Bitte senden Sie mir kostenlos und unverbindlich:

	klappt gut	klappt manchmal	klappt kaum		klappt gut	klappt manchmal	klappt kaum		klappt gut	klappt manchmal	klappt kaum
1. Mein Meldetext klingt freundlich und ist gut zu verstehen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	12. Ich bedanke mich für erhaltene Informationen oder Auskünfte.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	22. Ich kündige dem Gesprächspartner an, mit wem ich ihn verbinde.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Ich lächle, bevor ich den Hörer abnehme.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	13. Ich spreche meinen Gesprächspartner immer wieder mal mit seinem Namen an.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	23. Beim Weiterverbinden lege ich das Gespräch nicht einfach auf den anderen Apparat, sondern kündige meinem Kollegen an, wer ihn sprechen möchte.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Wenn ich ein Gespräch annehme, konzentriere ich mich voll darauf und unterlasse alle Nebentätigkeiten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	14. Ich verwende beim Buchstabieren das offizielle Telefonalphabet.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	24. Ich versuche, in jedem Telefonat eine positive, persönliche Beziehung zum Gesprächspartner herzustellen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Ich begrüße den Gesprächspartner unter Verwendung seines Namens.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	15. Ich wiederhole bestimmte Informationen, z. B. Nummern, Termine, Adressen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	25. Ich erledige zugesicherte Rückrufe.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Ich notiere bei unbekanntem Gesprächspartnern sofort deren Namen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	16. Meine Stimme strahlt am Telefon Optimismus und Engagement aus.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	26. Wenn Verzögerungen in der Bearbeitung auftreten, gebe ich Zwischenbescheide.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Ich vermeide das Wort „müssen“.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	17. Ich spreche nicht zu schnell.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	27. Ich entschuldige mich für Fehler oder Versäumnisse meines Unternehmens, auch wenn ich diese nicht selbst verursacht habe.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Ich verwende des ...fteren Wörter wie „gern“ oder „sofort“.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	18. Ich achte darauf, dass meine Stimme in Stresssituationen nicht in eine höhere Tonlage rutscht.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	28. Ich unterlasse Belehrungen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Ich höre aufmerksam und aktiv zu.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	19. Ich fasse am Gesprächsende das Wichtigste nochmals zusammen und wiederhole getroffene Vereinbarungen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	29. Ich bleibe bei verärgerten Gesprächspartnern ruhig und sachlich und suche nach Lösungen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Ich falle meinem Gesprächspartner nicht ins Wort.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	20. Ich beende meine Telefonate mit einem positiven Akzent.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	30. Ich führe jedes Telefonat so, als wäre es das einzige an diesem Tag.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Ich vermeide das Wort „eigentlich“.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	21. Ich verfasse aussagekräftige Telefonnotizen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
11. Ich vermeide das Wort „Problem“.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>								

- Karte „Telefontrainings: Firmenseminare & Trainings-on-the-job“
- „Erfolgs-Tipps zum professionellen Telefonieren“
- Checkliste „Testen Sie Ihr Telefonverhalten“
- Gesamtprogramm „Trainings & Seminare“
- Ich möchte weitere Informationen. Bitte rufen Sie mich an.

Unternehmen

Vorname

Nachname

Abteilung

Funktion

Straße, Hs-Nr.

PLZ, Ort

Telefon

Fax

E-Mail

Auszug aus unserer Referenzliste

Abu-plast Kunststoffbetriebe GmbH, Rödental
arena Deutschland GmbH, Bayreuth
Aufzugswerke M. Schmitt + Sohn GmbH & Co., Nürnberg
BAMBERG Tourismus & Kongress Service
Bezirk Mittelfranken, Referat für zentrale Angelegenheiten, Ansbach
BMW Bank GmbH, München
Robert BOSCH GmbH, Bamberg
Brose Fahrzeugteile GmbH & Co. KG, Coburg u. Hallstadt
BSW Verbraucher-Service GmbH, Bayreuth
Cebal Verpackungen GmbH, Scheßlitz
Corning Cable Systems, Neustadt b. Coburg
Dreefs GmbH, Schaltgeräte und Systeme, Marktrodach
Ebert-Ingenieure GdbR mbH, Nürnberg
Ebert & Jacobi GmbH & Co. KG, Pharmazeutische Großhandlung, Würzburg
Eika Wachswerke Fulda GmbH, Fulda
ELAXY GmbH, Coburg
Fränkischer Tag GmbH & Co. KG, Bamberg
Frankenwälder, E. Held GmbH & Co., Münchberg
GEALAN Fenster-Systeme GmbH, Oberkotzau
GEALAN Formteile GmbH, Oberkotzau
Habermaaß GmbH, Bad Rodach
HBW-Kunststoffverarbeitung GmbH, Emskirchen
Hochtief AG, Berlin-Brandenburg
Houdek Arzberg GmbH
HUK-COBURG
IGE-Bahntouristik GmbH & Co KG, Hersbruck
IMO Momentlager GmbH, Gremsdorf
JAKO-O GmbH, Bad Rodach
Joseph-Stiftung, Kirchliches Wohnungsunternehmen, Bamberg
Kreiskrankenhaus Münchberg
Kreiskrankenhaus Naila
Kronacher Werkzeugbau Klug GmbH & Co. KG, Neuhaus-Schierschnitz
Krones AG, Neutraubling
Landeshauptstadt München, Personal- und Organisationsreferat
Landwirtschaftsamt Eggenfelden
Leupold GmbH & Co. KG, Bayreuth
Lindner AG, Arnstorf
Lorenz & Lihn GmbH & Co., Mönchengladbach
Manfred Hauck - Holzbearbeitung, Seßlach
W. Markgraf GmbH & Co KG, Bauunternehmung, Bayreuth
Max Carl GmbH & Co. KG, Coburg
Mechanik Center Erlangen GmbH
Meßmer und Kräuterhaus Wild, Grettstadt
Milford Tea GmbH, Buchholz
Dr. Mohr GmbH + Co., Geschäftsdrucke, Naila
Olympia-Verlag GmbH, Nürnberg
Onno Behrends GmbH & Co., Norden
PLAYMOBIL geobra Brandstätter GmbH & Co. KG, Zirndorf
Porphy-Werke GmbH, Freihung
PRYSMIAN Kabel und Systeme GmbH, Neustadt
Raiffeisen Spar+Kreditbank eG, Lauf
Saint-Gobain IndustrieKeramik Rödental GmbH
Dr. Franz Schneider Kunststoffwerke GmbH & Co. KG, Kronach-Neuses
Siber Technologies, Marktrodach
Sparkasse Kulmbach
Thüga AG, Stromversorgung Frankenwald, Naila
Thyssen Bauteile Hof GmbH, Hof
Toni Dress Damenmoden GmbH, Forchheim
Veelmann Produktionsgesellschaft mbH, Faulbach / Main
Verlag Nürnberger Presse - Druckhaus Nürnberg GmbH & Co.
Weber & Ott AG, Forchheim
Wehrfritz GmbH, Bad Rodach
Weilburger Graphics GmbH, Gerhardshofen
WOCO Kronacher Kunststoffwerk GmbH, Kronach
Wöhner GmbH & Co. KG, Elektrotechnische Systeme, Rödental
Ziehm Imaging GmbH, Nürnberg

Auswertung Ihr Telefonverhalten ist...

... hoch professionell,

wenn Sie Ihrer eigenen - selbstkritischen und realistischen! - Einschätzung nach alle 30 Aspekte „gut“ hinbekommen. Behalten Sie Ihren Umgang mit Ihren Gesprächspartnern am Telefon unbedingt so bei. Und klopfen Sie sich ruhig selbst mal auf die Schulter – denn auch in Stresssituationen am Telefon die eigene Ruhe, Professionalität und Freundlichkeit zu bewahren, ist tatsächlich eine bemerkenswerte Leistung.

... gut – mit Verbesserungspotenzial,

wenn Sie nie „klappt kaum“ angekreuzt und die deutlich überwiegende Mehrheit der Punkte mit „klappt gut“ bewertet haben. Ihr Ziel sollte es sein, demnächst die wenigen Punkte, die bisher nur „manchmal klappen“, ebenfalls in Ihrem Arbeitsalltag gut zu verwirklichen. Wenn Ihnen die Einschätzung Ihres eigenen Verhaltens schwer fällt (z. B. sind die Punkte 1 und 16 häufig gar nicht so leicht selbst zu bewerten), fragen Sie doch einfach mal einen Kollegen, der Sie öfter telefonieren hört, oder einen Ihnen vertrauten Telefonpartner nach dessen ehrlicher Meinung.

... verbesserungswürdig,

wenn Sie 1 x oder öfter „klappt kaum“ angekreuzt haben. Denn ausnahmslos alle 30 aufgeführten Aspekte gehören zu einem professionellen Verhalten am Telefon – in Wirklichkeit sogar noch einige mehr. Deshalb sollten Sie mit hoher Priorität an sämtlichen Punkten arbeiten, die Sie mit „klappt kaum“ bewertet haben.

Unterstützung und professionelle Beratung finden Sie in unseren Telefontrainings:

- _ Die Telefonzentrale:
Kundenorientierung von Anfang an
- _ Professionell telefonieren
- _ Mit Reklamationen gekonnt umgehen
- _ Überzeugend beraten und verkaufen am Telefon
- _ Erfolgreich telefonisch mahnen

Mehr dazu auch unter www.ipt-bamberg.de

- _ **Straße:** Geisfelder Straße 14
- _ **PLZ:** 96050 Bamberg
- _ **Tel.:** 09 51/9 17 65-0
- _ **Fax.:** 09 51/ 9 17 65-29
- _ **E-Mail:** info@ipt-bamberg.de
- _ **Internet:** www.ipt-bamberg.de

Institut für
Psychologie-Transfer



Institut für
Psychologie-Transfer



Testen Sie Ihr Telefonverhalten

Checkliste