

Checkliste: Roter Faden für Schwierige Telefongespräche

Nutzen Sie diese Mini-Checkliste für den Arbeitsplatz

Vor dem Gespräch

- ☐ Habe ich kurz geatmet? (Nervensystem beruhigen)
- ☐ Weiß ich meine Rolle? (Ich helfe, ich rechtfertige mich nicht)

Begrüßung:

- ☐ Habe ich Gruß, Unternehmen und meinen Namen genannt?
- ☐ Wirke ich freundlich und bin ich verständlich?

Verstehen:

- ☐ Habe ich ausreden lassen?
- ☐ Habe ich Zuhörersignale gegeben (Mhm, Aha, Okay, Ja)?
- ☐ Habe ich zusammengefasst: „Wenn ich Sie richtig verstanden habe...“?
- ☐ Habe ich die Emotionen ernst genommen und diese angesprochen: „Ich verstehe, dass Sie verärgert sind.“
- ☐ Habe ich Orientierung über das Gespräch gegeben? ("Wir machen jetzt 1. / 2. / 3.)

Lösen:

- ☐ Habe ich zwei Alternativen angeboten (wenn möglich)?
- ☐ Hatte der Kunde / die Kundin die Chance mitzuentcheiden?
- ☐ Habe ich konkrete nächste Schritte genannt? (Was, Wer, Wann, Wie)

Abschließen:

- ☐ Habe ich mir das Einverständnis der Kund:in geholt?
- ☐ Habe ich mich bedankt?
- ☐ Gab es eine klare und freundliche Verabschiedung?
- ☐ Habe ich darauf geachtet, meinen Stress abzubauen, bevor ich weiterarbeite?