

VORBEREITUNG AUF EIN AKTIVES TELEFONGESPRÄCH

Wenn Sie aktiv telefonieren, ist es wichtig, sich auf diese Gespräche gezielt vorzubereiten.

WEN rufe ich an?

Vorinformationen über den Gesprächspartner / die Gesprächspartnerin einholen.

WANN rufe ich an?

Dies hängt ab, was das Ziel oder der Inhalt des aktiven Gesprächs ist:

Rückruf - Zur vereinbarten Rückrufzeit

Informationen geben – sobald ich die Information erhalten habe.

WARUM rufe ich an?

Zielsetzung und Thema des Anrufs.

WIE erreiche ich mein gesetztes Gesprächsziel?

Legen Sie sich eine Strategie zurecht, wie Sie vorgehen wollen.

WELCHE Unterlagen benötige ich?

Notwendige Unterlagen griffbereit haben.

WIE beginne ich das Gespräch?

Sprechen Sie langsam, klar und verständlich (Sie reißen Ihre Gesprächspartner oder Gesprächspartnerinnen aus einer Tätigkeit heraus).

Nennen Sie den Grund Ihres Anrufs.

Schaffen Sie einen positiven Einstieg ins Gespräch (Gesprächsaufhänger).

WAS will ich von meinem Gesprächspartner / meiner Gesprächspartnerin erfahren?

Welche Fragen werden Sie stellen (Fragenkatalog, Bedarfsanalyse)?

WELCHE Argumente sind zielführend?

Argumentieren Sie mit Nutzen und Vorteilen!

WELCHE Fragen und Einwände könnte mein Gesprächspartner / meine

Gesprächspartnerin vorbringen. WAS antworte ich darauf?

Legen Sie eine Liste der häufigsten Einwände an und überlegen Sie dazu Antworten.

WIE schließe ich das Gespräch ab?

Welche Abschluss-Fragen stelle ich?

Hinterlassen Sie auf jeden Fall einen guten Eindruck bei Ihrem Gesprächspartner / Ihrer Gesprächspartnerin.

Verabschieden Sie sich so, dass Sie in Erinnerung bleiben.

