



## 20 Gratis Tipps zum effizienten, besseren Telefonieren

**www.topcommunication.ch**  
**TopCommunication**  
**Nina-Corina Premezzi**  
**Bildastrasse 20**  
**8640 Rapperswil**  
**055 220 01 01**

### Das Telefon ist die Visitenkarte Ihrer Firma!

1. Schliessen Sie Freundschaft mit Ihrem Telefon!!!
  2. Freuen Sie sich über jeden Anruf! Schenken Sie dem Anrufer ein Lächeln, er kann es zwar nicht sehen, doch er wird es hören und fühlen!
- AM TELEFON KÖNNEN AUCH DIE OHREN SEHEN :-)
3. Atmen Sie tief durch bevor Sie den Anruf entgegen nehmen.
  4. Sprechen Sie erst wenn Sie die Muschel vor dem Mund haben, sonst hört der Kunde nur die Hälfte des Firmennamens!
  5. Sprechen Sie freundlich und fröhlich, sprechen Sie mit Betonung und nicht eintönig (nicht übertreiben).
  6. Sprechen Sie mit einer eher tiefen Stimme, ist angenehmer für den Anrufer als eine piepsige, quiekende Stimme
- REGEL: Lieber etwas leiser, langsamer und tiefer sprechen, als lauter, schneller und höher!!!
7. Lassen Sie das Telefon nicht mehr als 2x klingeln bevor Sie den Hörer abheben.
  8. Gestalten Sie Ihr Umfeld positiv, stellen Sie z.B. ein Foto von einem geliebten Menschen oder Ihrem Struppi neben das Telefon, das wird Ihnen das Lächeln erleichtern!
  9. Verschaffen Sie sich genügend Zeit für Ihre Telefonate.
  10. Planen Sie wichtige Telefonate und schreiben Sie sie in die Agenda, wie einen „normalen“ Termin.

11. Leisten Sie sich ein Headset, das Telefonieren geht viel leichter. Mit dem Einklemmen des Hörers unterbrechen Sie die Blutzufuhr zum Hirn!!!
12. Lernen Sie Ihren Telefonapparat besser kennen, nehmen Sie sich die Zeit die Betriebsanleitung zu studieren.
13. Sorgen Sie dafür, dass Sie körperlich fit sind. Wenn Sie unausgeschlafen, ev. sogar verkatert telefonieren, brauchen Sie sich nicht zu wundern, wenn vom Gegenüber nicht viel zurückkommt.
14. Belohnen Sie sich für gute und erfolgreiche Telefonate!
15. Erlernen Sie die Fragetechnik.
16. Erlernen Sie die Buchstabiertabelle. (A wie Anna, B wie Berta etc.)
17. Vermeiden Sie wortloses langes Zuhören, mit Worten wie richtig, aha etc. bestätigen.
18. Gebrauchen Sie den Namen Ihres Gesprächspartner, nichts hört der Mensch lieber als seinen eigenen Namen.
19. Vermeiden Sie emotionelles Reagieren auf einen aufgebrauchten Gesprächspartner, bleiben Sie ruhig und sachlich.
20. Sie rauchen, essen, Trinken NIE während eines Telefongespräches (auch Kaugummi kauen gehört dazu) Husten, Niesen und Schneuzen Sie NIEMALS ins Telefon!

**Betrachten Sie jedes Telefongespräch als ein aufregendes Abenteuer – als etwas, das Sie bis zu diesem Zeitpunkt noch nie erlebt haben.**



**www.topcommunication.ch**  
**TopCommunication**  
**Nina-Corina Premezzi**  
**Bildastrasse 20**  
**8640 Rapperswil**  
**055 220 01 01**