

# Telefonverhalten

## Grundlagen Kommunikation - Teil 1

Azubi Boot Camp - das Original



## Mein Kunde am Telefon

- Wie ist das jeweils für Dich, wenn Du irgendwo anrufst?
  - Wie wichtig ist dabei der erste Eindruck der Telefonmeldung?
  - Was ist noch wichtig?
- Keine langen Wartezeiten (nicht mehr als 3x klingeln)
- Eigenen Namen deutlich nennen
- Kunden mit seinem Namen ansprechen!



Azubi Boot Camp - das Original



# Die optimale Meldung

- Tageszeit
- Firmenname
- Eigener Name
- Eröffnungsfrage



Azubi Boot Camp - das Original



# Der angenehme Ablauf

- L M A A
- Sprich wie Dein Gegenüber
- Zuhören (nicht unterbrechen!)
- Beim Reden: Kurz und knapp halten
- Versprich nichts, was Du nicht halten kannst!
- Immer wieder Bestätigung geben (Gemeinsamkeiten schaffen)
- Notizen machen



Azubi Boot Camp - das Original



# Erfolg hat 3 Buchstaben

Erfolg hat drei  
Buchstaben:  
**TUN!**

**T**  
**U**  
**N**

Azubi Boot Camp - das Original



# Meine 3 wichtigsten Punkte

1. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Azubi Boot Camp - das Original

