



Erfolgreicher Telefonleitfaden: Worauf muss ich achten?

Ein guter Telefonleitfaden unterstützt Sie dabei, Ihr Telefonat zielorientiert und gleichzeitig kundenfreundlich aufzubauen, und bringt Sie sicher an Ihr Ziel: das erfolgreiche Ende eines Telefongesprächs.

Bitte beachten Sie beim Erstellen Ihres Telefonleitfadens diese Punkte:

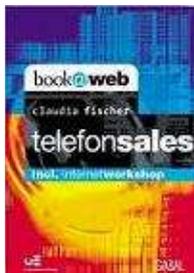
- Schreiben Sie den Leitfaden in Ihren eigenen Worten – das klingt authentisch.
- Passen Sie ihn individuell auf Ihr Unternehmen oder Produkt an.
- Verzichten Sie auf Fremdwörter.
- Sprechen Sie während des Telefonats mit lebendiger Stimme.
- Halten Sie ihren Leitfaden immer griffbereit am Telefon.

Aufbau eines erfolgreichen Telefonates:

Ein gutes und erfolgreiches Telefongespräch besteht aus mehreren Phasen. Dadurch ergibt sich auch der sinnvolle Aufbau Ihres Telefonleitfadens.

1. Positiver Gesprächseinstieg (Begrüßung, Satz zur Sache)
2. Benefitanalyse
3. Nutzenargumentation
4. Einwandbehandlung
5. Zielvereinbarung
6. Benefit Sales
7. Professioneller Gesprächsabschluss

Mehr zur dazu finden Sie in meinem Buch **telefonsales**.



Claudia Fischer
telefonsales

GABAL Verlag, Offenbach
3. überarbeitete Neuauflage 2006
ISBN: 3-89749-288-1

Angebot: Gerne unterstütze ich Sie bei der Erstellung Ihres individuellen Telefonleitfadens. Mein Angebot für Sie: Zwei Stunden Telefon-Coaching und – Unterstützung für Ihren erfolgreichen und authentischen Leitfaden.

Am effektivsten für Ihren Telefonerfolg sind natürlich meine individuellen Trainings. Gerne besprechen wir, wie Sie durch ein individuelles Training für Sie oder auch Ihre Kollegen noch professioneller am Telefon wirken.