

Anzeige



Der Ford C-MAX – spielend leicht zu bedienen
Der Ford C-MAX begeistert mit einer Reihe von cleveren Highlights – jetzt...



Meine Brust OP - Fotos und Erfahrungsbericht
Erfahrungsbericht Brustvergrößerung, Vorher-Nachher-Bilder und viele...



Der SEAT Leon.
Vernetzt unterwegs: Full Link-Technologie** im SEAT Leon.



Was kostet eine Photovoltaik-Anlage?
Solarstrom lohnt sich wieder! Informiere dich zu Förderung und Eigenverbrauch.

Nachrichten > Finanzen > Experten > So kommen Sie am Telefon an Ihr Ziel

Richtig telefonieren

So kommen Sie am Telefon an Ihr Ziel

★★★★★ 0



Wer sich eine Liste macht, denkt bei seinem Anruf an alle wichtigen Sachen dpa/jens Kalaene/dpa

FOCUS-Online-Expertin **Claudia Fischer**

Montag, 28.08.2017, 15:13

Sie kommen am Telefon oft nicht richtig zu Wort und fühlen sich in kniffligen Situationen schnell überfordert? Das muss nicht sein! FOCUS-Online-Expertin und Telefontrainerin Claudia Fischer gibt fünf Tipps, wie Sie souverän und gelassen bleiben und Ihrem Anliegen Gehör verschaffen.

Tipp 1: Sich bei Wasserfallrednern Gehör verschaffen

Manchen Menschen scheint es völlig fremd zu sein, auch nur ein paar Momente still zu sein. Im Fokus ihrer Aufmerksamkeit: ihre Person. Die wichtigste Botschaft: Ich, ich, ich ... Keine Chance, das eigene Anliegen zur Sprache zu bringen? Doch. Vorausgesetzt, Sie ergreifen selbstbewusst die Initiative. Das gelingt ganz leicht, indem Sie einfach eine Atempause abwarten und Ihr redefreudiges Gegenüber dann mit seinem Namen ansprechen. Versuchen Sie es ruhig nochmal, wenn Sie beim ersten Versuch überhört werden. Nur keine falsche Scheu! Das klappt garantiert – schließlich hört jeder intuitiv auf seinen eigenen Namen. Und schon können Sie loslegen!

Tipp 2: Richtig und gelassen kontern!

„Funktioniert in Ihrem Saftladen denn nie irgendwas richtig?“ Schluck. Sowas lässt sich niemand gerne sagen. Erst recht nicht, wenn nur ein Kleinigkeit schiefgegangen ist und der Anrufer maßlos übertreibt. Der Haken an der Sache: Die wenigsten Menschen reagieren in so einem Moment richtig. Meist bleiben sie stumm wie ein Fisch und warten, dass der Erdboden sie verschluckt. Oder gehen sofort aggressiv in den Konter. Deutlich souveräner wirken Sie jedoch, wenn Sie Ihrem Gegenüber mit Wertschätzung und Respekt begegnen. Antworten Sie kompetent und gelassen – oder lassen Sie die unverschämte Frage einfach unbeachtet im

24-Stunden Newsticker

vor 20 Minuten

So kommen Sie am Telefon an Ihr Ziel

vor 23 Minuten

Berlin: Milliardenkosten für Tegel? Senat entzaubert BER-Horrorzahlen

Aktualisiert um 14:05 Uhr

Wirtschafts-News: Schweiz kommt mit einem blauen Auge davon

Alle News anzeigen

Anzeige



Windows 10 Boot-Stick!
Gratis-Download: Anleitung Windows 10 Boot-Stick erstellen und direkt nutzen!



Android-Experte werden!
Nie wieder ratlos an Smartphone und Tablet - mit dem kostenlosen "Einfach Android"-Kurs!



Gratis: Windows Boot-CD!
Gratis Download: Windows Secrets zeigt Ihnen wie Sie eine Boot-CD erstellen!

ANZEIGE

Diese Hörgeräte verändern Ihr Leben



Mehr erfahren

audibene

FOCUS Online Kleinanzeigen

- Wohnung mieten neumarkt in der oberpfalz
- 1 zimmer wohnung münchen
- Dodge RAM 1500 kaufen
- Ford Mustang gebraucht

- Startseite
- Teilen
- Kommentare
- E-Mail
- Mehr

Raum stehen. Grenzen Sie sich ab, anstatt Ihrerseits ausfallend zu werden! Und bitte: Eine kurze Entschuldigung reicht. Wer zu Kreuze kriecht und sich unterwürfig gibt, hat schnell jeglichen Respekt verspielt!

Zur Person

*Claudia Fischer ist **Telefon- und Kommunikationsexpertin**. Sie bietet Telefontraining für Unternehmen an.*

Tipp 3: Strukturiert zum Ziel dank Telefonleitfaden

„Oh nein, ich wollte doch eigentlich noch nach dem Liefertermin fragen!“ Na, kommt Ihnen das bekannt vor? Sie greifen zum Hörer – und kommen im Telefonat vom Hölzchen aufs Stöckchen, so dass die eigentlich wichtigen Themen auf der Strecke bleiben? Abhilfe schafft hier ein Telefonleitfaden. Schreiben Sie sich vor einem wichtigen Telefonat einfach auf, welche Informationen Sie benötigen. Kleiner Zettel, große Wirkung: Dadurch, dass Sie sich wichtige Gesprächselemente in Stichworten notieren, gewinnen Sie automatisch an Sicherheit und werden das Telefonat deutlich selbstbewusster und zielorientierter führen.

Tipp 4: Auf den Punkt kommen

„Hallo, hier ist Barbara Miller. Ich wollte mal fragen ...“ Sorry, aber mit so einem Einstieg verspielen Sie wertvolle Chancen. Studien belegen, dass wir bei einem Telefonat maximal 30 Sekunden Zeit haben, um unser Gegenüber zu überzeugen. Monologe, überflüssige Floskeln oder falsche Fragetechniken à la „Darf ich fragen ...?“ haben da nichts verloren. Mein Tipp: Legen Sie sich Ihre Zielbotschaft in kurzen, konkreten Worten zurecht – und machen Sie ruhig ein oder zwei Trockenübungen, bevor Sie zum Hörer greifen. Sie werden staunen, wie viel souveräner und überzeugender Sie dann klingen!

Tipp 5: Unmoralische Angebote charmant ausschlagen

Sie telefonieren viel beruflich? Dann ist es Ihnen vielleicht schon passiert, dass sich ein Kunde in Ihre Stimme „verhört“ hat. Über Komplimente freut sich jeder – doch was tun, wenn das Gegenüber irgendwann aufdringlich wird: „Frau Schulte, lassen Sie uns doch mal einen Cappuccino zusammen trinken?“ Klarer Fall, hier geht es eher um privates statt geschäftliches Interesse! Gerade im Business ist sowas eine echte Gratwanderung. Schließlich wollen Sie Ihren Geschäftspartner weder brüskieren, noch ihn als guten Kunden verlieren. Am ehesten punkten Sie hier mit Schlagfertigkeit: „Ja klar, Herr Rieder, gern! Unsere Kaffeemaschine macht hervorragenden Cappuccino. Wenn Sie wieder einmal im Hause sind, nehme ich mir Zeit und wir trinken gemeinsam Kaffee!“ Und schon haben Sie charmant durch die Blume zu verstehen gegeben, dass Sie nicht an einem außerberuflichen Treffen interessiert sind.

Zu guter Letzt noch ein Tipp, den Sie bei jedem Griff zum Hörer beherzigen sollten: Bitte lächeln! Sie wirken sofort positiver und freundlicher auf Ihren Gesprächspartner, fühlen sich sicherer und strahlen mehr Optimismus aus.

- Ford Mustang gebraucht
- Gebrauchtwagen kaufen
- Segelboot kaufen

Anzeige



Einschulungsbilder von...
1950, 1951, 1952, 1953, 1954, 1955, 1956, 1958, 1959, 1960, 1961, 1962, 1963, 1964, 1965



Windows 10 Boot-Stick!
Gratis-Download: Anleitung Windows 10 Boot-Stick erstellen und direkt nutzen!



Neu! Ubuntu Linux 17.04
Die neueste Version des Betriebssystems Ubuntu Linux ist verfügbar. Jetzt gratis umsteigen!

ANZEIGE

Meistgelesen

- 1 Steuererklärung: Schritt für Schritt durch Mantelbogen und Anlagen
- 2 Lohnrechner 2017: Berechnen Sie Ihre Lohnsteuer und das Nettogehalt für 2017

Finanzvergleich



[Tagesgeld-Vergleich](#)

Die besten Angebote im Überblick

[Festgeld-Vergleich](#)

Verschiedene Anbieter vergleichen

[Depot-Vergleich](#)

Finden Sie die besten Konditionen

[Autokredit-Vergleich](#)

Die besten Finanzierungen im Überblick!

[Ratenkredit-Vergleich](#)

Finden Sie das günstigste Angebot!

Die ideale Kreditkarte finden