



Telefongespräche führen

Tobias Isaak, Khalil Naffissa, Boris Voß

Cisco
webex



Agenda

1. Die Begrüßung
2. Erfolgreiches Telefonieren
3. Planen und vorbereiten
4. Telefonate durchführen
5. Telefonskript erstellen
6. Nachricht auf dem Anrufbeantworter



Der Schlüssel zum Erfolg:

Für den ersten Eindruck gibt es keine 2. Chance.

- Die ersten 3 Sekunden am Telefon (die Begrüßung mit Ihrem Namen) entscheiden über den weiteren Verlauf.





Agenda

1. **Die Begrüßung**
2. Erfolgreiches Telefonieren
3. Planen und vorbereiten
4. Telefonate durchführen
5. Telefonskript erstellen
6. Nachricht auf dem Anrufbeantworter



Die Begrüßung

- der erste Eindruck zählt
- Redetempo beachten
- nicht zu freundlich
- kurze und deutliche Ansprache
- die Begrüßungsformel:
 - kurz
 - freundlich
 - deutlich



Agenda

1. Die Begrüßung
- 2. Erfolgreiches Telefonieren**
3. Planen und vorbereiten
4. Telefonate durchführen
5. Telefonskript erstellen
6. Nachricht auf dem Anrufbeantworter



10 Tipps für erfolgreiches Telefonieren

1. konkrete Ziele
2. Schreibzeug
3. Fröhliche Stimme
4. Freundlichkeit
5. Namen notieren
6. Aufmerksames Zuhören
7. Fragen stellen
8. Notizen machen
9. Zusammenfassung
10. Gesprächsprotokoll & ToDo



Agenda

1. Die Begrüßung
2. Erfolgreiches Telefonieren
- 3. Planen und vorbereiten**
4. Telefonate durchführen
5. Telefonskript erstellen
6. Nachricht auf dem Anrufbeantworter

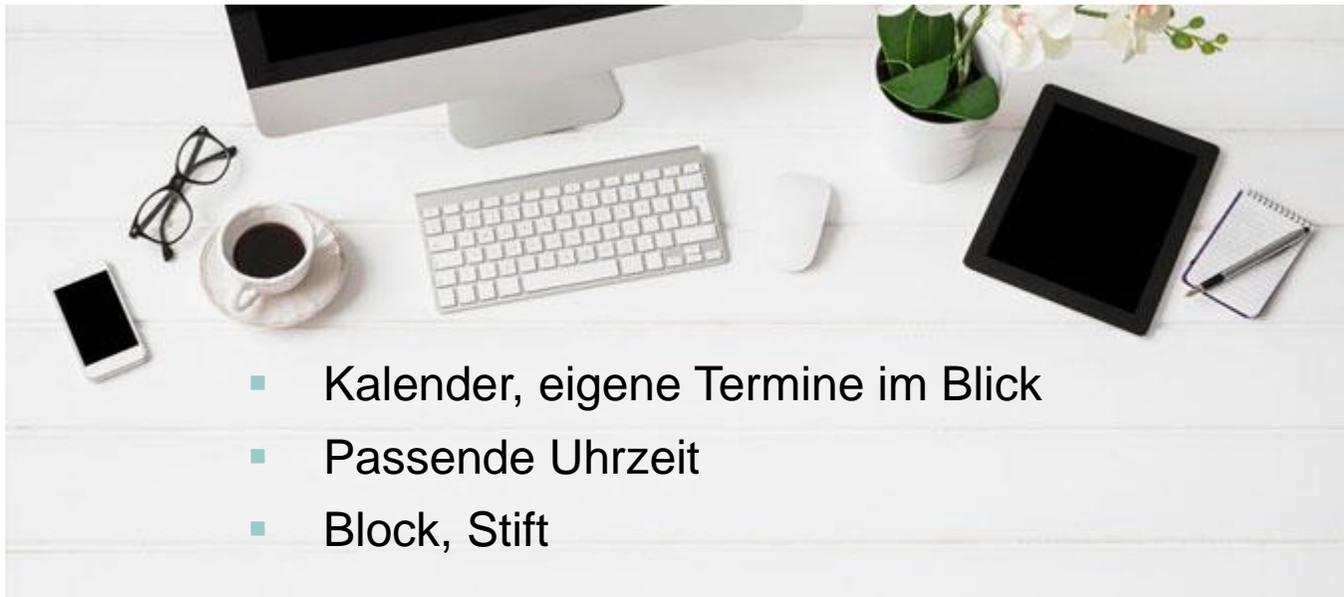


Telefonate bei der Jobsuche richtig planen und effizient vorbereiten

- Eigene Fähigkeiten/Qualifikationen erkennen
- Internetrecherche/Arbeitsplatzbeschreibungen
- Welcher Arbeitsplatz/Firma ist für mich richtig?
 - Fahrzeit/Strecke
 - Öffentliche Verkehrsmittel/Fahrpläne
 - Größe des Unternehmens
 - Arbeitszeiten
 - Leidenschaften
 - Ziele festlegen



Telefonate bei der Jobsuche richtig planen und effizient vorbereiten



Telefonate bei der Jobsuche richtig planen und effizient vorbereiten

- Günstigen Zeitpunkt (Tag, Uhrzeit) wählen
- Pausen bedenken
- Wie bin ich drauf?



Telefonate bei der Jobsuche richtig planen und effizient vorbereiten

Ruhe!



Agenda

1. Die Begrüßung
2. Erfolgreiches Telefonieren
3. Planen und vorbereiten
- 4. Telefonate durchführen**
5. Telefonskript erstellen
6. Nachricht auf dem Anrufbeantworter



Ein Telefonat geschickt eröffnen und damit die Gesprächsbereitschaft des Angerufenen erhöhen

- **Komplimente aussprechen: Lächeln am Telefon**
 - *Internetauftritt gut*
 - *Produkte gut*
 - *man kennt das Unternehmen*
 - *von Bekannten Gutes gehört*
 - *freundliche Begrüßung des Angerufenen*
 - *Interessantes Gebäude*
 - *schon mal dort gearbeitet*
 - *Leidenschaften erwähnen*



Die einzelnen Phasen des Telefonats erfolgreich durchlaufen

- Was will ich?
- Warum will ich das?
- Warum bin ich der/die Richtige?
- Was bringe ich mit?
- Wie bin ich auf die Firma gekommen?
- Was möchte ich anbieten?



Die einzelnen Phasen des Telefonats erfolgreich durchlaufen

- Argumentations- und Überzeugungstechniken am Telefon geschickt einsetzen
- geeignete Fragetechniken gezielt anwenden



Das Gespräch professionell, höflich und mit einer verbindlichen Verabredung beenden

- Mit Hilfe von Abschlusstechniken einen Abschluss vorbereiten und herbeiführen:
 - Verabredungen wiederholen
 - Termine festmachen
 - bedanken für Freundlichkeit/Zeit usw.



**Schönen Tag!
Schönes Wochenende!
Schönen/erholsamen
Urlaub!
Erfolgreiche Zeit!**

Agenda

1. Die Begrüßung
2. Erfolgreiches Telefonieren
3. Planen und vorbereiten
4. Telefonate durchführen
- 5. Telefonskript erstellen**
6. Nachricht auf dem Anrufbeantworter



Telefonskript erstellen

Guten Tag,
Mein Name ist [Vor- und Zuname]
Ich heiße [Vor- und Zuname]
Ich bin [Vor- und Zuname]

*Beginnen Sie
dann mit dem
Wichtigsten*

*Hier sollten Sie eine
kurze Pause machen,
damit Sie und der
Gesprächspartner
sich auf das Gespräch
konzentrieren können*

*Ruhig bleiben,
nicht zu
hektisch
werden!*

*Bauen Sie
Vertrauen
auf!*

*Telefon-
script*

Telefonskript erstellen

Ich bin ... *[beschreiben Sie kurz Ihren Beruf]*
und
... ein Bekannter von mir arbeitet bei Ihnen.
... ich sehe Ihre Firma, wenn ich ...
... ich habe Ihre Werbung gesehen.
... Sie hatten kürzliche eine Anzeige in ...
USW.

Was mich an der Stelle anspricht, ist ...
Was mich an Ihrer Firma anspricht, ist ...

Macht es Sinn, wenn ich mich bei Ihnen bewerbe?



Telefonskript erstellen

Und nun:

- Genau hinhören
- Positiv bestätigen
- Fragen an passender Stelle einwerfen
- Interesse zeigen
- Kompetenz zeigen
- Stimme heben/senken



Lächeln!

- Geben Sie dem Gesprächspartner alle Zeit der Welt (keine Hektik verbreiten)!
- Notieren Sie alle wichtigen Punkte!
- Hören Sie auf seine/ihre Wünsche! Erkennen Sie seine/ihre Probleme!
- Überlegen Sie: Welche Angebote kann ich ihm/ihr machen?

*Telefon-
script*

Telefonskript erstellen



Lächeln!

- Bringen Sie die gemeinsame Entscheidung auf einen Punkt. Verabreden Sie die weitere Vorgehensweise.
- Behalten Sie Ihr Ziel vor Augen!
- Notieren Sie die Verabredungen!
- Wiederholen Sie die Verabredung (Termin mit Tag, Datum, Uhrzeit, Adressenabgleich etc.)



Telefon-
script

- Freundlicher Ausklang mit persönlicher Verabschiedung:
 - Alles Gute!
 - Herzlichen Dank für das Gespräch!
 - Viel Erfolg und bis bald!
 - ...

Übungsaufgabe

- Recherchieren Sie im Internet eine Stellenausschreibung aus Ihrem Bereich!
- Schicken Sie den Link an b.voss@netzwerk-lippe.de und t.isaak@netzwerk-lippe.de
- Erstellen Sie ein Telefonskript für die telefonische Kontaktaufnahme mit dem Unternehmen!



Anschließend führen wir ein Rollenspiel durch!



Agenda

1. Die Begrüßung
2. Erfolgreiches Telefonieren
3. Planen und vorbereiten
4. Telefonate durchführen
5. Telefonskript erstellen
6. **Nachricht auf dem Anrufbeantworter**



Nachricht auf Anrufbeantworter hinterlassen

Inhalt der Nachricht

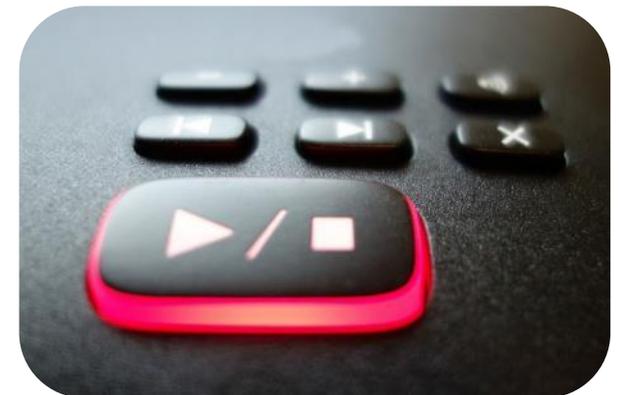
- **Wer** bin ich?
- **Was** ist der Anlass meines Anrufs?
- **Welches Anliegen** habe ich?
- **Welche Reaktion** erwarte ich?
- **(bis) wann** bin ich wie erreichbar?



Nachricht auf Anrufbeantworter hinterlassen

Wichtige Regeln

- ruhig & langsam reden
- nicht zu lange Sätze
- klare und deutliche Aussprache
- kein zu schneller Start
- buchstabieren von Namen, Orten, E-Mail- und Internetadressen
- Zahlen in einzelnen Ziffern nennen
- wichtige Ziffern wiederholen



Nachricht auf Anrufbeantworter hinterlassen

Beispielnachricht

"Guten Tag, Frau Meier. Mein Name ist Mustermann – Max Mustermann. Ich habe mich vor 3 Wochen bei Ihnen um ein Praktikum beworben. Leider habe ich bis heute keine Antwort von Ihnen erhalten. Ich möchte gerne den aktuellen Status meiner Bewerbung erfragen. Sie können mich täglich in der Zeit von 9 bis 14 Uhr erreichen. Ich freue mich auf Ihren Rückruf unter 0-5-2-3-1 für Detmold, Durchwahl 5-7-9-6-1-3, ich wiederhole: 0-5-2-3-1 und dann 5-7-9-6-1-3. Vielen Dank. Auf Wiederhören."

Kontakt



Boris Voß

Tel. 0 52 31 / 64 03 – 94
b.voss@netzwerk-lippe.de



Tobias Isaak

Tel. 0 52 31 / 64 03 – 78
t.isaak@netzwerk-lippe.de



Khalil Naffissa

Tel. 0 52 31 / 64 03 – 665
k.naffissa@netzwerk-lippe.de

Das Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung (IQ)“ wird durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und den Europäischen Sozialfonds gefördert.

In Kooperation mit: