

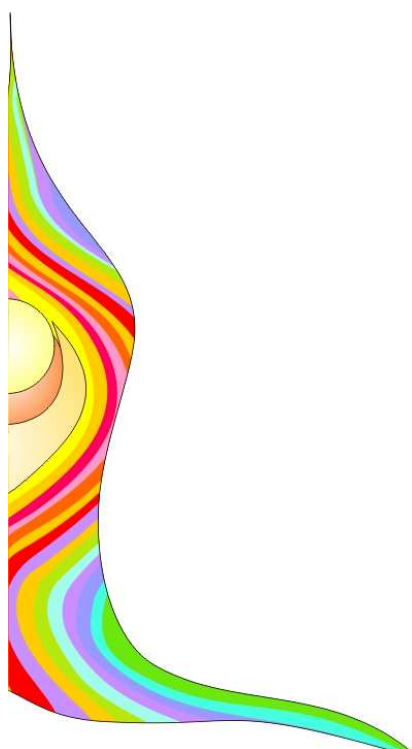
# Telefonverhalten

## Selbstreflexion

**Ihre Trainerin**

Andrea Arit  
BERUFUNG LEBEN

Föhrenweg 19  
91126 Schwabach  
[www.Andrea-Arit.de](http://www.Andrea-Arit.de)  
[Andrea.Arit@web.de](mailto:Andrea.Arit@web.de)  
Mobil 0175.466 08 92



## 1. Den 1. Eindruck nutzen – Hinterfragen Sie Ihr Telefonverhalten:

Reflexionsfragen	Ja	Manchmal	Nein
Lassen Sie sich beim Telefonieren leicht von anderen Personen/Dingen ablenken?			
Unterbrechen Sie Ihre Gesprächspartner schnell mal?			
Verwenden Sie bei negativen Auskünften Formulierungen wie "leider", "tut mir leid" oder "bedauerlicherweise"?			
Reagieren Sie schnell verärgert?			
Gelingt es Ihnen schnell das Anliegen des Anrufers auf den Punkt zu bringen?			
Verwenden Sie folgende Fragen: "Um was geht es genau?", "Was können wir heute für Sie tun?", "In welcher Angelegenheit rufen Sie an?"			
Klären Sie, ob Ihr Gesprächspartner Sie richtig verstanden hat, indem Sie das Gesagte mit eigenen Worten zusammenfassen?			
Dauern Ihre Gespräche Ihrer Meinung nach oft zu lange?			
Lächeln Sie, bevor Sie den Hörer abnehmen?			
Hören Ihre Gesprächspartner interessiert zu?			
Fragt Ihr Gesprächspartner oft nach oder versteht Sie falsch?			
Sprechen Sie auch in schwierigen Gesprächssituationen in einem ruhigen Ton?			
Können Sie Gespräche dann beenden, wenn Sie es möchten?			
Beraten Sie auch den 30. Anrufer am Tag freundlich und gelassen?			
Beantworten Sie Fragen eines Gesprächspartners häufig mit "mmmmh"?			
Verwenden Sie kurze Wörter wie "ja", "aha", "ich verstehe" während Ihr Gesprächspartner spricht?			
Halten Sie Versprechen, die Sie am Telefon geben?			

### Beantworten Sie die Fragen spontan für sich und überlegen:

Was machen Sie am Telefon sehr gut? Was möchten Sie gerne verbessern?

---



---



---