

A portrait of Vera Radnitz, a woman with short dark hair and glasses, smiling slightly. She is wearing a black top. The background is a blurred office setting with a white bookshelf and a window with a plant.

# DIE 7 BESTEN TECHNIKEN DER TELEFON-PROFIS

Mit denen Sie Ihre Gespräche souverän  
steuern und gekonnt reagieren - auch  
wenn's schwierig wird

*Vera Radnitz*



## **7 VERBLÜFFEND EINFACHE TECHNIKEN FÜRS PROFESSIONELLE TELEFONIEREN - PLUS ZUSATZTIPP**

**Kunden\*innen mögen Ansprechpartner\*innen, die wissen was sie tun und dabei noch freundlich sind.**

Vielen stehen die Schweißperlen auf der Stirn, wenn das Telefon klingelt. Ganz besonders, wenn sie selbst jemanden anrufen sollen.

Was macht eigentlich professionelles Telefonieren aus? Wie kann ich souverän überkommen am Telefon? Wie werde ich zum Telefonprofi?

In diesem Leitfaden erfahren Sie die wesentlichen Techniken fürs professionelle Telefonieren. So wirken Sie überzeugend, souverän und kompetent bei Ihrem nächsten Business-Telefonat.

Viel Erfolg!

*Vera Radnitz*

# PROFESSIONELL AM TELEFON

So geht's!



## GUTE VORBEREITUNG

Gute Vorbereitung ist der halbe Weg zum Ziel

## MIT FRAGEN STEUERN

Mit der richtigen Frage zum richtigen Zeitpunkt das Gespräch steuern

## AKTIVES ZUHÖREN

Durch aktives Zuhören Wertschätzung zeigen und sympathisch wirken

## POSITIV FORMULIEREN

Mit positiver Wortwahl die Ohren des Gegenüber öffnen

## STIMME MACHT STIMMUNG

Der Ton macht die Musik: Ihre Stimme beeinflusst die Gesprächsatmosphäre

## EMPATHIE ZEIGEN

Emotional aufgeladene Situationen deeskalieren

## KÖRPERSPRACHE

... kann man am Telefon hören

## PLUSTIPP: VERBINDLICHKEIT

Verbindlichkeit im Gespräch signalisiert Verlässlichkeit





# GUTE VORBEREITUNG IST DER HALBE WEG ZUM ZIEL

Die meisten Gespräche sind reine Routine: Die gleichen Fragen, ähnliche Themen. Auch eine Beschwerde folgt im Prinzip einer inneren Struktur, wenn mit ihr richtig umgegangen wird.

Damit Sie bei Geschäftstelefonaten schnell und professionell reagieren können, sammeln Sie Ihre Top Five der regelmäßig wiederkehrenden Gesprächsthemen am Telefon. Und danach die Fragen, die Ihre Kund\*innen immer wieder stellen. Bereiten Sie Ihre Antworten darauf vor, schriftlich und in "Sprechsprache". Also genau so, wie Sie reden.

Für die Gesprächsvorbereitung auf ein ausgehendes Telefonat überlegen Sie sich unbedingt Ihre ersten ein bis zwei Sätze zur Vorstellung und zu Ihrem Anliegen.

# MIT GUTEN FRAGEN DAS GESPRÄCH STEUERN

**Wer fragt, der führt! - Ja, es ist tatsächlich so einfach!**



Zur Vorbereitung Ihrer Fragen überlegen Sie die folgenden Punkte:

- Was ist Ihr Ziel im jeweiligen Telefonat?
- Was genau wollen Sie erreichen?
- Wie können Sie Gesprächspartner\*innen dorthin lenken?

Und jetzt formulieren Sie ein paar gute passende Fragen dazu.

Wenn Sie erst einmal Informationen sammeln wollen, sind öffnende Fragen sinnvoll.

Wenn es in Richtung Entscheidung und Abschluss geht, sind eher geschlossene oder alternative Fragen das Mittel der Wahl.

So gelingt es Ihnen auch, den gefürchteten "Sprechdurchfall" zu vermeiden und einen echten Dialog zu eröffnen.

# DIE DREI WICHTIGSTEN FRAGETECHNIKEN

Bei **geschlossenen Fragen** ist in der Regel nur eine Antwort möglich. Das hat den Vorteil, dass Sie eine Antwort erhalten, die auf den Punkt gebracht ist.

Beispiele für geschlossene Fragen:

- „Ist das so in Ordnung?“
- „Spreche ich mit Frau Sommer?“
- „Können wir das so machen?“

Die **alternative Frage** unterstützt beim Entscheiden. Bieten Sie Ihrem Gegenüber zwei Alternativen an, dann steigt die Wahrscheinlichkeit, dass er sich für eine der beiden entscheiden wird.

Beispiele für alternative Fragen:

- „Passt es Ihnen besser noch diese Woche oder lieber erst nächste?“
- „Möchten Sie die Unterlagen per Post oder lieber per Mail?“

## GUT GEFRAGT IST HALB GEWONNEN

Für die unterschiedlichen Gesprächsphasen gibt es unterschiedliche Fragearten. Grundsätzlich unterscheiden wir bei der Fragetechnik zwischen der offenen Frage, der geschlossenen Frage und der alternativen Frage.

.....

Eine **offene Frage** lässt eher offen, was der Befragte antwortet. Sie erhalten dadurch viele Informationen und erfahren, was aus der Sicht Ihrer Gesprächspartner\*innen wichtig ist. So aktivieren Sie Ihre Gesprächspartner\*innen zum Mitdenken und fordern diese zum Sprechen auf.

Offene Fragen erkennen Sie an den Fragewörtern wie „Wer“, „Wie“, „Was“, „Wo“, „Wann“ usw. Daher werden die offenen Fragen auch häufig als W-Fragen bezeichnet.





# AKTIV ZUHÖREN

Beim professionellen Telefonieren spielt gerade das aktive Zuhören eine wichtige Rolle. Durch hörbares Zuhören am Telefon signalisieren Sie Wertschätzung, vermeiden Missverständnisse und sorgen für eine angenehme Gesprächsatmosphäre.

**01**

## WERTSCHÄTZENDES ZUHÖREN

Sie zeigen damit Interesse und versichern den Gesprächspartner\*innen, dass Sie aufmerksam zuhören: Mit verbalen Zuhörlauten wie hm, ah ja, oh je oder genau.

**02**

## UMSCHREIBENDES ZUHÖREN

Sie wiederholen das Gesagte mit Ihren eigenen Worten und prüfen, ob Sie den Inhalt der Aussagen Ihrer Gesprächspartner\*innen richtig verstanden haben, wie z.B. "Sie meinen also, dass ..."

**03**

## EMPATHISCHES ZUHÖREN

Hier geht es um das Erfassen und Verstehen der momentanen Befindlichkeit Ihres Gegenübers. Also eine Art Rückkoppeln auf der emotionalen Ebene. Beispiel "Ich merke, es ist Ihnen wichtig, dass ..."





# FORMULIEREN SIE KLAR, AKTIV UND POSITIV

Um am Telefon eine angenehme Gesprächsatmosphäre herzustellen, helfen Ihnen positive Formulierungen. Das fängt beim einfachen "bitte", "danke" und "ja, gerne" an und hört beim freundlichen "Ich wünsche Ihnen noch einen schönen Tag" auf. Ersetzen Sie das trennende "Ja, aber ... " durch ein verbindendes "Ja, und ... ".

- Vermeiden Sie Fülllaute wie "äh" und "uhm" während Sie überlegen, was Sie weiter sagen wollen. Machen Sie stattdessen ganz bewusst eine Gesprächspause. Sie nehmen damit auch gezielt Geschwindigkeit aus dem Gespräch. Was insofern gut ist, als wir bei Aufregung sowieso dazu neigen, zu schnell zu viel zu sagen.
- Übersetzen Sie Fachsprache und Fremdworte in einfache Sprache. Und Achtung: Fachsprache fängt schon bei zusammengesetzten Hauptworten wie "Jahreszinsbescheinigung" an. Vermeiden Sie Abkürzungen. Oder wissen Sie was ein KAD, OPS oder CIA (nein, nicht die CIA) ist?
- Basteln Sie sich einen "Staubwedel" für langweilige Floskeln und Behördensprech (ich persönlich nenne sie "beamtige" Wörter).
- Nutzen Sie Bilder, Sprichworte und praktische Beispiele. Das macht Ihre Ausführungen lebendig, interessant und leichter zu merken. Was für Präsentationen vor großem Publikum gilt, hilft Ihnen auch im Kleinen beim Geschäftstelefonat.



# STIMME UND SPRECHTECHNIK

## GEZIELT AM TELEFON EINSETZEN

Erinnern Sie sich noch, wie Sie manchmal in der Schule oder im Uniseminar kurz vor dem Einschlafen waren? Keiner mag monotone langatmige Vorträge - \*gäh. Wir mögen angesprochen werden, sowohl im wörtlichen Sinn als auch mit unseren Sinnen. Ein wesentliches Element beim professionellen Telefonieren ist Ihre Stimme und die Art wie Sie sprechen.



# STIMME UND SPRECHTECHNIK

**Die lebendige Stimme sorgt für Aufmerksamkeit. Damit Ihre Stimme lebendig klingt, braucht Sie Schwingung, Betonung und einige Silben.**

- Eine schwingende Stimme wechselt zwischen höheren und tieferen Tonlagen. Gezeichnet würde das aussehen wie eine Berg-und-Tal-Fahrt. Allerdings nur über kleine Hügel! Denn übertrieben wirkt es eher aufgesetzt. Es klingt dann nach "Gesäusel und Gezirpe".
- Die Betonung setzt die Akzente. Bei einem verbalen Punkt gehen Sie mit der Stimme runter, bei einer Frage am Ende nach oben.
- Wortkarge Menschen wirken kurz angebunden. Das auch, weil ihre Stimme nicht schwingen kann. Achten Sie einmal darauf. Eine lebendige Stimme braucht ein paar Worte.
- Wer bewusst einmal schweigen kann, spielt den Ball ins andere Feld. Ihr\*e Gesprächspartner\*in ist dann am Zug.
- Achten Sie auf eine eher langsamere Sprechgeschwindigkeit. Denn durch die Übertragungstechnik werden oft die ersten oder letzten Silben gekappt. Dadurch leidet die Verständlichkeit.
- Zu schnelles Sprechen interpretieren die meisten Menschen als Drängeln und Druck ausüben. Entweder meinen sie, Sie seien in Hetze, können sich also nicht ausreichend Zeit für sie nehmen, oder sie fühlen sich gedrängt und unter Druck gesetzt und erleben Sie als aggressiv.
- Nutzen Sie unbedingt die Sprechpause als rhetorisches Stilmittel. Sie bringen Ruhe ins Gespräch, fördern den Dialog und lassen Ihren Gesprächspartner\*innen Zeit zum Verstehen.

# EMPATHIE ZEIGEN

Schwierige Gespräche eskalieren oft nur deshalb so stark, weil mit ihnen falsch umgegangen wird: Der Mitarbeiter ist um eine schnelle Lösung auf sachlicher Ebene bemüht, während der Kunde noch emotional angespannt ist. Daher ist gerade bei schwierigen Gesprächen die richtige Reihenfolge bei der Vorgehensweise besonders wichtig:

01

## KUNDE DARF DAMPF ABLASSEN

Lassen Sie den Kunden ausreden und hören Sie aktiv zu. Versetzen Sie sich in seine Lage und nehmen Sie die Beschwerde nicht persönlich. Vermeiden Sie jede Rechtfertigung.

02

## KONFLIKT BEREINIGEN

Formulieren Sie Verständnis für den Frust und den Ärger des Kunden. Nehmen Sie dabei Bezug auf den Grad der Verärgerung und den Anlass. Machen Sie danach eine kurze Gesprächspause, damit Ihr Verständnis beim Kunden auch ankommt.

03

## LÖSUNG SUCHEN

Jetzt können Sie noch fehlende Informationen erfragen. Wenn Sie das Problem nicht sofort lösen können, bieten Sie einen zeitnahen Rückruf an.





# KÖRPERSPRACHE AM TELEFON

## Können Sie ein Lächeln am Telefon hören?



Sehen Sie, ich auch. Und ich kann auch hören, ob Sie gerade dringend etwas sagen wollen während ich spreche, auch wenn Sie gar nichts sagen. Manchmal kann ich auch hören, dass Sie mit den Augen rollen, weil Sie von meinen Ausführungen als Kunde genervt sind ;-).

Am Telefon haben wir Menschen extrem feine Antennen für alle Zwischentöne. An der Art der Atmung hören wir, ob jemand aufgeregt oder genervt ist. Wir hören, wie jemand sitzt, wenn zum Beispiel das Zwerchfell eingeklemmt ist und die Stimme gequetschter klingt.

Und als Kund\*innen merken wir, wenn Sie sehr stark konzentriert sind. Nur dass wir das oft fehlinterpretieren und den Eindruck haben, dass Sie unfreundlich sind und keine Lust haben mit uns zu sprechen.

Das führt leider oft zu fatalen Missverständnissen zwischen Mitarbeiter\*innen und Kund\*innen. Warum?

Das - und noch viel mehr - erfahren Sie in meinem Onlinekurs "Vom Telefonierer zum Telefonprofi: Tipps & Tools für die professionelle Kommunikation am Telefon".



# PLUSTIPP: VERBINDLICHKEIT HERSTELLEN

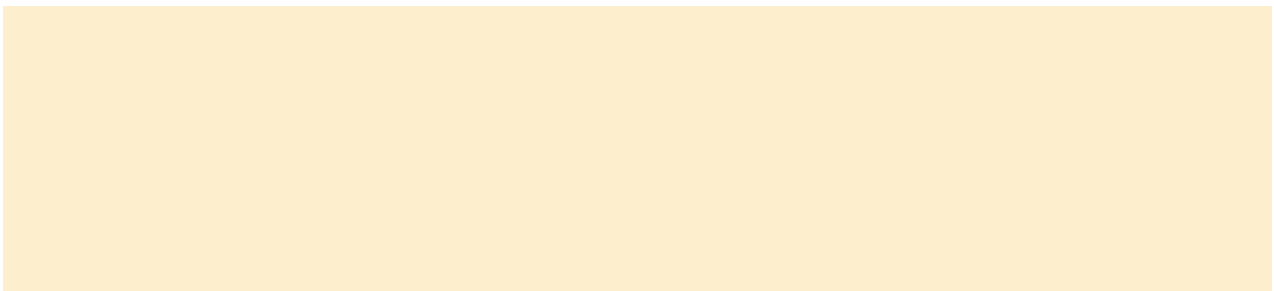
- Eigentlich selbstverständlich: Machen Sie sich Notizen während des Gesprächs.
- Melden Sie sich professionell mit Tagesgruß, Firmenname und Ihrem Vor- und Zunamen.
- Sprechen Sie Ihre Gesprächspartner\*innen mit Namen an. Dazu schreiben Sie sofort zu Beginn den Namen mit.
- Erfassen Sie die Kontaktdaten, die Sie zur Lösung brauchen.
- Wenn Sie einen Rückruf anbieten, fragen Sie nach der Erreichbarkeit und der passenden Rufnummer.
- Versuchen Sie, das Anliegen Ihrer Kund\*innen genau zu erfassen, bevor Sie eine Lösung anbieten. Oft beantworten Mitarbeiter\*innen nämlich Fragen, die gar nicht gestellt wurden. Nutzen Sie dazu Konkretisierungsfragen wie "Und was genau möchten Sie dazu wissen?".
- Stellen Sie Wichtiges besonders heraus: "Und jetzt kommt ein ganz wichtiger Punkt". Wiederholen Sie es gegebenenfalls noch ein- bis zweimal während des Gesprächs.
- Fassen Sie die Gesprächsergebnisse am Ende noch einmal kurz zusammen.

# IHRE NOTIZEN


## **Gute Vorbereitung**



## **Mit Fragen das Gespräch steuern**



## **Aktives Zuhören**



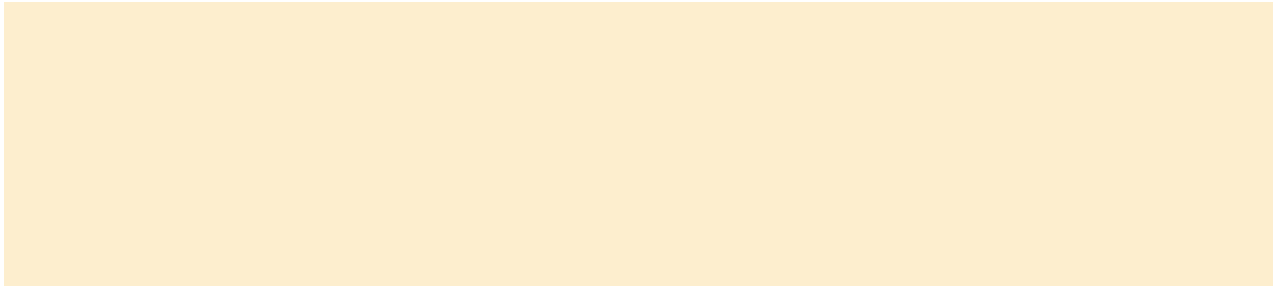
## **Positiv formulieren**



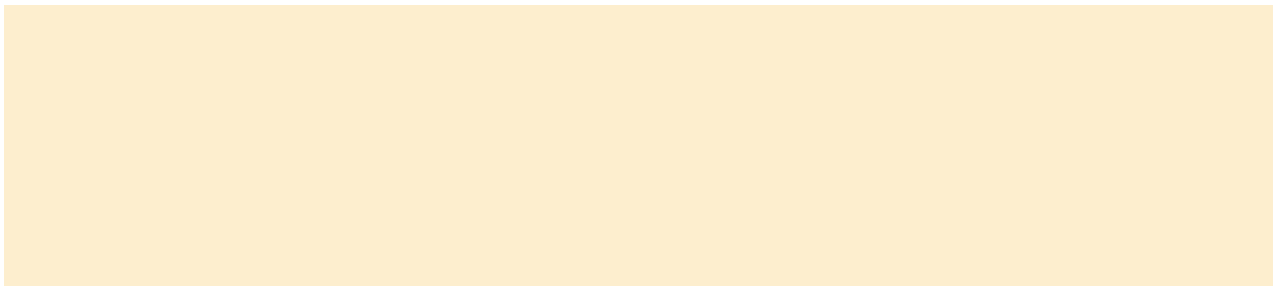


# IHRE NOTIZEN

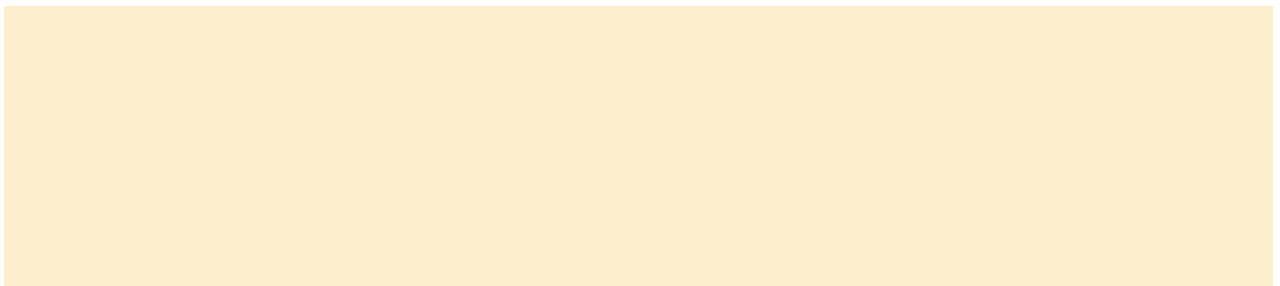
## **Stimme und Sprechtechnik**



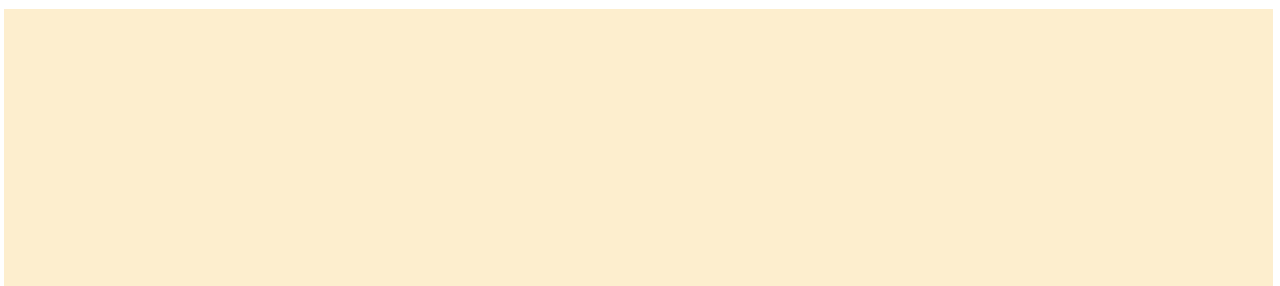
## **Empathie zeigen**



## **Körpersprache am Telefon**



## **Verbindlichkeit**



# SO GEHT'S WEITER

## So werden Sie zum Telefonprofi

Super, jetzt haben Sie die 7 wesentlichen Techniken fürs professionelle Telefonieren kennengelernt.

Sie sind bereit, um in meinem eintägigen Live-Online-Seminar zum Telefonprofi zu werden!



[Infos & Anmeldung](#)



Sie lernen Tipps & Tools der Kommunikationspsychologie und Gesprächsführung. Sie erfahren, wie Sie auch in schwierigen Gesprächen souverän reagieren und die Gesprächsführung besser in der Hand behalten können. Anhand Ihrer Praxisbeispiele analysieren wir gemeinsam typische Alltagstelefonate und entwickeln funktionierende Lösungsmöglichkeiten. So können Sie nach diesem Training Ihre Gespräche viel bewusster führen und auch in schwierigen Situationen souverän und selbstbewusst handeln.