

<h1>Telefonieren</h1>				
Vorbereitung	ok	Ver- bess.	un- wichtig	Notizen
ruhige Umgebung zum Telefonieren				
Zielsetzung für das Telefonat Was möchte ich erreichen?				
Einwände, Argumente durchdenken				
Unterlagen bereitlegen				
Unterlagen gründlich lesen				
Block, Stift bereitlegen				
erforderl. EDV-Programm aufrufen				
richtige Anrufzeit				
Telefonverzeichnis anlegen und aktualisieren				
Telefongespräch	ok	Ver- bess.	un- wichtig	Notizen
Namen laut und deutlich nennen				
Name des Anrufers notieren				
Namen des Gesprächspartners häufig verwenden				
vollständige Telefonnotizen Name, Rufnummer, Abteilung, Grund				
Monologe vermeiden				
kurze Sätze, Pausen				
Fragen stellen zur Förderung des Dialoges				
Telefonieren im Stehen, T. klingt entschlossener, T. kürzer				
für Anruf bedanken				

<h1>Telefonieren</h1>				
Stimme	ok	Ver- bess.	un- wichtig	Notizen
Klar und deutlich				
nicht zu schnell sprechen				
Freundlichkeit ausstrahlen				
Zuhören	ok	Ver- bess.	un- wichtig	Notizen
Gesprächspartner aussprechen lassen				
Bestätigung des Vernommenen				
Nicht abrupt unterbrechen				
aktives Zuhören heraushören, was der Anrufer will				
Telefonnotizen	ok	Ver- bess.	un- wichtig	Notizen
Namen, Zahlen, Daten sorgfältig notieren				
Notizen kurz wiederholen				
Telefonnummer für Rückruf erfragen				
Adresse notieren				
Gesprächsergebnis festhalten				
Hinweise, Arbeitsschritte, Ideen notieren				

<h1>Telefonieren</h1>				
kostensparendes T.	ok	Ver- bess.	un- wichtig	Notizen
optimale Vorbereitung				
kurze, sachliche Gesprächsführung				
richtige Zeit wählen				
kostengünstigen Telfonanbieter auswählen				
evtl. Fax, E-Mail erbitten				
vorangegangene Korrespondenz gründlich lesen				
Rückrufe vereinbaren				