

## Checkliste 5 „Sprachkompetenz am Telefon“

### Sprachkompetenz

- Haben Sie das Sprechtempo dem Gesprächspartner angepasst?
- Lassen Sie den Gesprächspartner ausreden?
- Sprechen Sie dynamisch, lebendig und mit guter Betonung?
- Setzen Sie wenig Verlegenheitslaute ein?
- Setzen Sie an der richtigen Stelle Pausen ein – beispielsweise nach Fragen, bei besonders wichtigen Argumenten oder Aussagen?
- Führen Sie das Gespräch so, dass sich Ihr Gesprächspartner motiviert fühlt: positive Aussagen, loben + bestätigen, lösungsorientiert?
- Arbeiten Sie mit Zauberwörtern (z.B. „Mache ich gerne für Sie“, „bitte“)?
- Verzichten Sie auf Reizwörter/Killerphrasen (z.B. Problem, leider, müssen, „So können Sie das nicht sehen“)?
- Reduzieren Sie Weichmacher, um Ihre Kompetenz zu unterstreichen (z.B. eventuell, manchmal, „Ich könnte ...“)?
- Sprechen Sie den Gesprächspartner auch während des Gesprächs namentlich an?
- Wurden bei längerem Zuhören passende Bestätigungswörter oder Bestätigungssätze eingesetzt?

### Gesprächseinstieg

- Arbeiten Sie mit einem kurzen Einstieg, mittels Elevator Pitch?
- Konnten Sie das Interesse des Kunden bereits in den ersten Minuten wecken?

### Bedarfsermittlung

- Arbeiten Sie mit offenen Fragen, um vom Monolog in den Dialog zu kommen? Ihr eigener Redeanteil sollte dabei maximal 30% betragen!
- Hören Sie dem Gesprächspartner zu?
- Gehen Sie auf Zwischentöne ein? Achten Sie auf indirekte Botschaften?

### Angebotsphase

- Haben Sie ein passendes Angebot/ eine passende Lösung unterbreitet?
- Werden die Aussagen des Gesprächspartners in die Argumentation mit einbezogen? Inwieweit argumentieren Sie mit Nutzen?

### **Einwandbehandlung**

- Wie sicher war der Umgang mit Einwänden?
- Wurde nach jedem Einwand mit einer Frage der Dialog fortgeführt?

### **Verabschiedung**

- Wurde das Gespräch noch einmal zusammengefasst (bei längeren Ausführungen)?
- Wurde der Gesprächspartner am Ende nochmals mit Namen angesprochen?
- Wurde ein konkreter Verbleib vereinbart?
- Wurde das Gespräch freundlich beendet?