

Checkliste 6: „Professionelles Verhalten am Telefon“

Professionelles Verhalten	Verhalte ich mich professionell?		
	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> manchmal	<input type="checkbox"/> nie
Ich sitze entspannt mit aufrechtem Oberkörper an meinem Arbeitsplatz.	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> manchmal	<input type="checkbox"/> nie
Spätestens nach dem 3.Klingelzeichen nehme ich den Hörer ab.	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> manchmal	<input type="checkbox"/> nie
Ich melde mich professionell in der Reihenfolge: Tagesgruß – Unternehmensname – eigener Vor- und Zuname.	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> manchmal	<input type="checkbox"/> nie
Ich konzentriere mich auf das Gespräch.	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> manchmal	<input type="checkbox"/> nie
Alle wichtigen Unterlagen habe ich griffbereit.	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> manchmal	<input type="checkbox"/> nie
Ich lächle am Telefon.	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> manchmal	<input type="checkbox"/> nie
Ich führe das Gespräch in einer angenehmen Unterhaltungslautstärke.	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> manchmal	<input type="checkbox"/> nie
Ich spreche deutlich.	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> manchmal	<input type="checkbox"/> nie
Ich führe jedes Gespräch motiviert und lösungsorientiert.	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> manchmal	<input type="checkbox"/> nie
Ich spreche den Anrufer mit Namen an, mindestens zu Beginn des Gesprächs und am Ende.	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> manchmal	<input type="checkbox"/> nie
Auf Zwischentöne gehe ich immer ein.	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> manchmal	<input type="checkbox"/> nie
Ich lasse den Anrufer ausreden.	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> manchmal	<input type="checkbox"/> nie
Ich hinterfrage das Anliegen des Anrufers mit offenen Fragen.	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> manchmal	<input type="checkbox"/> nie
Killerphrasen wie „Sie müssen ...“, „kein Problem“ oder „Da haben Sie mich missverstanden“ habe ich aus meinem Wortschatz verbannt.	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> manchmal	<input type="checkbox"/> nie
Ich setze Zauberwörter wie „gerne“, „sofort“ oder „für Sie“ passend und natürlich im Gespräch ein.	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> manchmal	<input type="checkbox"/> nie
Umfangreiche Informationen wiederhole ich mit eigenen Worten und lasse mir diese vom Gegenüber bestätigen.	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> manchmal	<input type="checkbox"/> nie
Mit Einwänden wie z.B. „Das ist mir zu spät.“ oder „Herr Muster hat mir da aber etwas anderes versprochen.“ kann ich professionell umgehen.	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> manchmal	<input type="checkbox"/> nie
Ich verabschiede mich mit einer Lösung aus dem Gespräch.	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> manchmal	<input type="checkbox"/> nie