



## 13 Tipps für die richtige Telefon-Etikette

Wie auch Sie sicher, stilgerecht und ohne Furcht telefonieren.

### 1. Stimmen Sie sich ein - Ihre positive Grundeinstellung

- Denken Sie vor dem Wählen oder Abnehmen an ein schönes Erlebnis oder hängen Sie sich einen Smiley neben das Telefon.
- Freuen Sie sich auf den Gesprächspartner.
- Lächeln Sie. Ein Lächeln wirkt sich sofort positiv auf Ihre Stimme aus.

### 2. Die Magie von Stimme und Sprache

- Sprechen Sie in angenehmer Geschwindigkeit und Tonlage, üben Sie regelmäßig.
- Sprechen Sie klar, deutlich und direkt ins Mikrofon.
- Setzen Sie gezielt Sprechpausen ein
- Verwenden Sie beim Zuhören Verständnisgeräusche, wie zum Beispiel „mmmh“

### 3. Planen Sie Ihre Telefonzeiten und Telefonziele

- Blocken Sie feste Telefonzeiten, dann sind Sie ruhiger und konzentrierter.
- Bereiten Sie sich vor: Anruflisten, Recherche der Ansprechpartner, Informationen, Ziele des Telefonats
- Erstellen Sie Ihren Gesprächseinstieg und einen Leitfaden mit Ihren Fragen, Antworten auf erwartete Einwände und Ihre Abschlussfragen

### 4. Telefonieren Sie in einer ruhigen Umgebung

- Suchen Sie sich einen ruhigen Platz zum Telefonieren
- Schalten Sie störende Nebengeräusche aus.
- Vermeiden Sie Parallelaktivitäten, die Sie ablenken.
- Rauchen und essen während des Telefonats sind absolut tabu



## 5. Die richtigen Telefonzeiten und entsprechende Begrüßungsformeln

- Rufen Sie nicht vor 8 Uhr an – außer Sie wissen, dass es okay ist.
- Zwischen 8 – 11 Uhr grüßen wir mit „Guten Morgen“
- Zwischen 11 – 17 Uhr verwenden Sie „Guten Tag“
- Ab 17 Uhr sagen Sie „Guten Abend“

## 6. Gehen Sie zügig ans Telefon

- Heben Sie erst nach dem zweiten Läuten ab. Denn nehmen Sie bereits beim ersten Läuten den Hörer in die Hand, können Sie Ihren Gesprächspartner irritieren oder er denkt „hat er/sie nichts zu tun?“
- Lassen Sie den Anrufer nicht zu lange warten – er wird ungeduldig.

## 7. Melden Sie sich richtig

- Halten Sie die Begrüßungsrichtlinien Ihres Unternehmens ein
- Die richtige Reihenfolge ist: Begrüßung, Firma, Vorname, Name  
„Herzlich Willkommen bei..., Sie sprechen mit...“

## 8. Der Name ist eines der wichtigsten Wörter!

- Notieren Sie den Namen des Anrufers
- Fragen Sie bei Unsicherheit nach oder bitten Sie den Anrufer, zu buchstabieren.
- Sprechen Sie Ihren Gesprächspartner im Laufe des Gesprächs ein-, zweimal mit Namen an. Aber nicht zu oft – das wirkt aufgesetzt.

## 9. Hören Sie aufmerksam zu

- Stellen Sie offene (W-) Fragen.
- Zeigen Sie Interesse für Ihren Gesprächspartner.
- Verwenden Sie Verständnislaute „mmmh...“



## 10. Notieren Sie alle Informationen

- Notieren Sie alle Informationen, Zahlen, Daten, Aussagen und vermerken Sie auch Ihren Eindruck
- Tragen Sie Ihre Notizen in Ihr CRM ein.
- Alle Notizen sind wertvoll für den weiteren Kontakt!

## 11. Wie Sie schwierige Gespräche z.B. bei Reklamationen meistern

- Hören Sie dem aufgebrachten Gesprächspartner ruhig zu.
- Unterbrechen Sie nicht und fallen Sie ihm/ihr nicht ins Wort
- Nehmen Sie Ärger und Bedenken aufrichtig ernst
- Vermitteln Sie Ihr Verständnis
- Erarbeiten Sie gemeinsam Lösungswege auf Augenhöhe

## 12. Gesprächsende und Verabschiedung

- Fassen Sie am Ende alles stichwortartig zusammen und gehen Sie sicher, dass Sie alles richtig verstanden haben. Damit hinterlassen Sie einen positiven, professionellen Eindruck.
- Sorgen Sie zuverlässig für die Weitergabe der Informationen sowie für versprochene Rückrufe.
- Fügen Sie bei der Verabschiedung noch die Grußformel „vielen Dank für Ihren Anruf“ bei.

## 13. Bleiben Sie erreichbar – Smartphone macht's möglich

- Stellen Sie bei Außenterminen die Weiterleitung auf Ihr Smartphone um
- Nennen Sie in Ihrem Mailboxtext die Rückrufzeit, z.B. „ich rufe Sie in den kommenden zwei Stunden zurück. Fest versprochen!“



**REGINA WENGENROTH**  
Kommunikation. Stimme. Workflow.

Mit ein wenig Übung und der inneren Überzeugung, dass das Telefonat erfolgreich wird, Ihr Gegenüber sympathisch ist und Sie selbst einen guten Eindruck hinterlassen, dann wird das gemäß dem Gesetz der selbsterfüllenden Prophezeiungen auch so sein. Sollte Ihnen trotzdem ein kleiner Fehler unterlaufen: das ist nicht besonders schlimm und lockert mit einem kleinen Schmunzeln das Gespräch sogar humorvoll auf.

**Viel Freude und Erfolg bei der Umsetzung  
und bis dahin...**

**bleiben Sie stimmig –  
Ihre Regina Wengenroth**



**Jetzt kostenlosen Termin vereinbaren**