

# Telefon-Knigge

Telefonieren Sie serviceorientiert und effektiv,  
bleiben Sie positiv in Erinnerung



Als Mitarbeiter\*in repräsentieren Sie Ihre Firma durch Ihre tägliche Kommunikation, besonders wenn Sie mit Kund\*innen sprechen, aber auch mit Kolleg\*innen und Vorgesetzten. Sie vermitteln mit Ihrer Sprache und Tonalität am Telefon die Werte Ihres Unternehmens, prägen damit das Image und tragen zur Corporate Identity bei.

In diesem Seminar gewinnen Sie sprachliche Sicherheit für Ihre Telefongespräche und steuern Ihre Wortwahl bewusst. Sie finden einen serviceorientierten und zeitgemäßen Ton, unabhängig vom Status Ihres Gegenübers.

Sie erfahren, wie Sie am Telefon freundlich und kompetent agieren und Missverständnisse vermeiden, indem Sie auf die Beziehungs- und Inhaltsebene achten. Sie erhalten Tipps, wie Sie Telefongespräche durch Fragen gestalten, auf die Anliegen der Anrufer\*innen eingehen und rasch zu Ergebnissen kommen. Sachverhalte können Sie einfach und verständlich erklären.

Auch bei aufgebrachtten Anrufer\*innen bleiben Sie souverän, weil Sie sich und Ihre Stimme durch ein paar mentale und atemtechnische Tricks selbst unter Kontrolle haben und das Gespräch aktiv steuern.

---

## INHALTE

Sie agieren am Telefon freundlich, kompetent, service- und ergebnisorientiert.

---

Sie kennen die „sechs B’s“ für eine klare Struktur und führen deshalb souverän durch ein Telefonat. Gleich bei der Begrüßung fallen Sie angenehm auf und das hält über die Verabschiedung hinaus an.

---

Fragetechniken: Mit unterschiedlichen Fragen kommen Sie rasch zu guten Lösungen.

---

Sie berücksichtigen die Beziehungs- und Sachebene, beugen damit Missverständnissen vor und stärken die Kundenbeziehung.

---

Sie setzen Ihre Stimme souverän ein und artikulieren sauber. So kommen Sie sympathisch rüber und werden gut verstanden.

---

Sie kennen Techniken, wie Sie Vielredner\*innen freundlich stoppen und taktvoll zum Punkt kommen.

---

Treten unangenehme Situationen auf oder fehlen Ihnen Antworten, kennen Sie ein paar Tricks, um dennoch souverän zu agieren.

---

Ergebnisse bewirken: Ihre Gesprächspartner\*innen wissen, was zu tun ist und liefern Ihnen das Gewünschte in der vorgegebenen Zeit.

---

Sie können abschätzen, ob ein Anliegen besser am Telefon zu lösen ist, oder per E-Mail.

---

## PRAXISTRANSFER

Zurück am Arbeitsplatz, setzen Sie das Gelernte um. Wenn Sie bei realen Telefonaten Feedback und Anregungen wollen, begleiten wir Sie mit einem individuellen Fach-Coaching an Ihrem Arbeitsplatz.

---

## WICHTIG FÜR

Sekretär\*innen und Assistent\*innen, Mitarbeiter\*innen aus allen Office-Bereichen, die mit Kund\*innen, Mitarbeiter\*innen und Vorgesetzten laufend telefonieren.

Alle, die manchmal von Anrufer\*innen genervt werden und dennoch professionell telefonieren wollen.

---

## COACH/REFERENTIN



Gabriele Strodl-Sollak, MA ist Trainerin und Referentin für vielfältige Kommunikationsanliegen. Mit ihrer Agentur Sollak Kommunikationsarchitekten begleitet sie Unternehmen, Organisationen und Universitäten in ihrer Kommunikation und trägt mit unterschiedlichen Zugängen und Methoden zu einem gelungenen Dialog bei. 2016 wurde sie mit dem BEST PRactice Award des Public Relations Verband Austria ausgezeichnet. Kommunikation, die leicht und souverän wirkt, ist ihr ein Anliegen. Mit frischer Sprache wird man auch im digitalen Zeitalter gehört. Umständlichen Formulierungen oder gefauchten Erklärungen hört man heute nicht mehr höflich zu, dazu gibt es zu viele attraktive Anbieter am Markt.

## NÄCHSTE TERMINE ZUM THEMA TELEFON KOMMUNIKATION

- › Einzelpersonen: Individuelle Fach-Coachings auf Anfrage
- › Unternehmensinterne Workshops auf Anfrage

### INFORMATIONEN UNTER:

Gabriele Strodl-Sollak, MA

Sollak Kommunikationsarchitekten

E-Mail: [office@sollak.at](mailto:office@sollak.at)

Tel: +43/664/43 42 864