

Der „gute Ton am Telefon“ – Wirksam und authentisch

Sehr geehrte Damen und Herren,

„Laufen kann ja jeder.“- Das haben Sie schließlich schon als kleines Kind gelernt! Auch wenn die ersten Schritte anstrengend und wackelig waren, irgendwann hatten Sie den Dreh raus und heute denken Sie gar nicht mehr darüber nach, sondern Sie tun es einfach automatisch. Aber heißt **intuitiv** auch gleich **erfolgreich**?

Wenn Sie Ihren Laufstil nicht regelmäßig überprüfen, können sich beispielsweise Haltungsschäden einschleichen und für einen unrunder Gang sorgen, ohne dass Sie es selbst aktiv bemerken.

Vielleicht streben Sie ja auch nach einem höheren Ziel und möchten ein Top-Läufer werden, oder sogar einen Marathon laufen?

Dann ist Ihnen klar: Jetzt reicht Ihre Intuition nicht mehr aus! Denn Spitzenläufer brauchen Training, Ausdauer und Technik, damit sie schnell und erfolgreich ans Ziel kommen.

Ganz ähnlich verhält es sich auch mit Ihrer Kommunikation am Telefon. Wenn Sie sprechen können, können Sie dann auch automatisch erfolgreich telefonieren?

Auch hier gibt es entscheidende Unterschiede zwischen Laien, die sich nur auf ihr Bauchgefühl verlassen und exzellenten Telefonexperten, die wahre Stimm- und Sprechsportler sind! Denn wirksames und zielführendes Telefonieren will gelernt und trainiert sein.

Daher bietet Ihnen unser aktueller **PARLA**-Shortletter spannende Informationen darüber, wie Sie am Telefon immer den richtigen Ton treffen und jedes Telefonat glaubwürdig und zielorientiert meistern.

Viel Vergnügen beim Lesen!



@Petra Bork /pixelio.de



Caroline Pilger
Public Relations
PARLA GmbH & Co. KG

E-Mail: info@parla.de
Internet: www.parla.de

Tel.: +49 6221 58 58 40
Fax: +49 6221 48 40 57

Neckarstaden 20
69117 Heidelberg

„Laufen lernen

– Lieber auf neuen Wegen stolpern, als in den alten Bahnen auf der Stelle treten.“

Jochen Mariss

Was sich Anrufer wünschen

Ein Anrufer, der ununterbrochen redet. Das Gespräch raubt Ihnen Energie, ohne dass Sie zu einem klaren Ziel kommen. Dabei türmt sich weitere Arbeit auf Ihrem Schreibtisch. Sie werden hart angegangen oder sogar beschimpft? Sie wissen nicht, wie Sie sich abgrenzen, Nein sagen, höflich abwimmeln, deeskalieren, zufrieden stellen und überzeugen können und das auch noch professionell und zugleich freundlich?

Dann lohnt es sich, einmal näher hin zu sehen und zu hören. Denn viele Dinge in unserem eigenen Handeln sind uns selbst nicht bewusst. Wir können lernen, mit solchen Situationen umzugehen und sie erfolgreich zu meistern. So, dass es uns selbst gut tut, ja gesund hält und wir unsere Arbeit zufriedenstellend erledigen können.

Nehmen Sie sich einen Moment Zeit für die Frage: Was ist mir wichtig, wenn ich bei einer anderen Person anrufe – vor allem im beruflichen Kontext?

Im Folgenden habe ich die häufigsten Antworten meiner Teilnehmer/ innen aufgelistet. Finden Sie sich da wieder?

- Ich möchte verstehen, wo ich gelandet bin - in welcher Firma oder Abteilung
- Ich möchte den Namen der Person verstehen, mit der ich telefoniere
- Ich wünsche mir eine freundliche Ansprache
- Ich möchte mich persönlich angesprochen fühlen
- Ich wünsche mir Ruhe im Gespräch und eine Lösung
- Ich möchte, dass mir mein Gegenüber aktiv zuhört
- Ich mag es, wenn mein Gegenüber eine angenehme Stimme hat

Betrachten wir diese Antworten nun aus der Perspektive eines Gegenübers, entstehen daraus Anforderungen an uns selbst, wenn wir am Telefon im Job wirksam und authentisch sein wollen. Im nächsten Abschnitt erfahren Sie, wie Sie Ihre Anrufer von der ersten Minute an überzeugen.

Von Lilian Wilfart, **PARLA**[®]-Trainerin, Diplom- Stimm- und Sprecherzieherin

Was sind Ihre Erwartungen an ein professionelles Telefongespräch? Schreiben Sie uns an info@parla.de. Sie möchten sich auch zum Thema **Gesprächsforschung im Callcenter-Bereich** informieren?

Dann klicken Sie [hier](#).

[nach oben ...](#)

Der erste Eindruck am Telefon – Die „4 A-Formel“

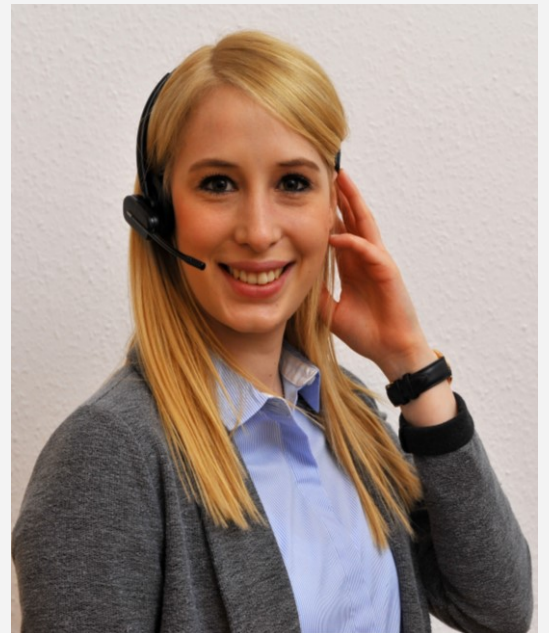
Sie möchten am Telefon einen glaubwürdigen und überzeugenden Eindruck machen und dieser beginnt schon in den ersten Sekunden. Daher beschränken wir uns zunächst auf diesen Moment, direkt beim Abnehmen des Hörers:

Gehirntechnisch wichtig zu wissen ist, dass die ersten drei Sekunden eines Gespräches für Ihr Gegenüber nicht speicherbar sind. Das heißt konkret: Wenn Sie Ihren Namen am Telefon an erster Stelle nennen, hat Ihr Gegenüber keine Chance, diesen bewusst zu verstehen oder gar zu speichern.

Nutzen Sie daher eine Meldeformel: Sagen Sie den Namen Ihrer Firma und nennen Sie dann erst Ihren vollen Namen. Dann hängen Sie ihre Begrüßung an:

„Firma ..., Anna Winter, Guten Tag...“. Oder, falls es keine Firma gibt: „Guten Tag, Anna Winter...“

Oft wird sofort zum Hörer gegriffen, sobald das Telefon klingelt. Eine aktuelle Aufgabe wird umgehend liegen gelassen und der Anruf hastig entgegengenommen. Das Melden findet dann wie gewohnt statt: Die Meldeformel oder die Begrüßung wird einfach gesagt und nicht als ernst gemeinte Begrüßung an ein Gegenüber gerichtet. Um sich wirklich auf ein Gespräch vorzubereiten, braucht es unbedingt einen **bewussten Moment**.





Nutzen Sie dazu die **vier A's**.

A wie Ankommen: Schließen Sie das, was Sie gerade tun, bewusst ab. Setzen Sie sich aufrecht auf Ihren Stuhl, am besten weiter vorn auf die Stuhlkante. Viele Stühle fördern durch ein Absinken der Sitzfläche nach hinten, das Kippen des Beckens nach vorn und damit ein „Einfallen“ des Oberkörpers. Ihre Beine stellen Sie hüftbreit auf, die Fußsohlen flach auf dem Boden, die Knöchel sollen senkrecht unter den Kniegelenken stehen. Die Bauchdecke darf sich lösen. Setzen Sie sich so, dass Sie das Telefon vor sich haben, ohne sich beim Telefonieren verdrehen oder hinüberlehnen zu müssen

A wie Ausatmen: Erlauben Sie sich, einmal tief auszuatmen, ja, zu seufzen, damit der Atem mehr Raum gewinnt und sich das Zwerchfell einmal gelöst hat. Dann kann sich der Atem von allein wieder erneuern.

A wie Anlächeln: Nehmen Sie ein inneres Lächeln auf und behalten Sie es bei - dies überträgt sich auf den Stimmklang. Um sich daran zu erinnern, können Sie beispielsweise einen Smiley an Ihren Schreibtisch kleben oder sich selbst einen positiven Satz über Ihre eigenen Stärken schreiben.

A wie Annehmen: Jetzt kann das Telefonat bewusst beginnen. Nehmen Sie den Hörer ab. Bleiben Sie dabei aufrecht sitzen und lassen Sie sich Zeit für Ihre Meldeformel.

Denken Sie dabei daran: Auf der anderen Seite ist ein Mensch, den Sie in diesem Moment begrüßen. Haben Sie Interesse daran, diesen Menschen von Beginn an abzuholen. Selbst oder gerade dann, wenn es ein unliebsamer Anrufer sein sollte.

Natürlich brauchen Sie Übung mit den **vier A's**, bis Sie nicht mehr über jeden Schritt nachdenken müssen. Am Anfang wird es Ihnen auch sehr lange vorkommen, wenn Sie jeden Schritt gezielt durchführen. Meist handelt es sich hierbei jedoch nur um Sekunden. Versuchen Sie, das zu genießen und vertrauen Sie darauf, dass die Ruhe, die Sie sich nehmen, sich auf das Gegenüber aktiv übertragen wird.

Von Lilian Wilfart, **PARLA®**-Trainerin, Diplom-Stimm- und Sprecherzieherin

[nach oben ...](#)

Welche Erfahrungen haben Sie bereits mit schwierigen Anrufern gemacht? Schreiben Sie uns an info@parla.de. Sie möchten mehr über Anforderungen in Sprechberufen erfahren? Dann klicken Sie [hier](#).

Seminartipp: "Telefontraining für Einsteiger – Von Anfang an erfolgreich am Telefon" im Juli 2017

Das Telefon ist die Visitenkarte Ihres Unternehmens. Das Image eines Unternehmens wird vom Verhalten der Mitarbeiter am Telefon maßgeblich geprägt und gibt den Ausschlag für eine positive und loyale Kundenbeziehung. Dieses Training bietet Ihnen die Möglichkeit, Ihr Sprechverhalten und Ihren Umgang mit Gesprächspartnern am Telefon zu reflektieren und intensiv an diesen Punkten zu arbeiten.

In diesem Seminar erleben Sie, wie Sie Sympathie und Kundennähe über den heißen Draht noch besser aufbauen können und wie Sie auch schwierige Gespräche souverän führen. Besuchen Sie am **06. Juli 2017 in Heidelberg** unser Seminar

„Telefontraining für Einsteiger – Von Anfang an erfolgreich am Telefon“

mit **PARLA®**-Expertin Heike Heinemann.

Mehr Informationen finden Sie im [Seminar-Flyer](#).
Direkt zur Anmeldung gelangen Sie [hier](#).

PARLA®-Trainings 2017
Telefontraining für Einsteiger
Von Anfang an erfolgreich am Telefon

Ziele
Das Telefon ist die Visitenkarte Ihres Unternehmens. Das Image eines Unternehmens wird vom Verhalten der Mitarbeiter am Telefon maßgeblich geprägt und gibt den Ausschlag für eine positive und loyale Kundenbeziehung.
Dieses Training bietet Ihnen die Möglichkeit, Ihr Sprechverhalten und Ihren Umgang mit Gesprächspartnern am Telefon zu reflektieren und intensiv an diesen Punkten zu arbeiten. Wie können Sie Sympathie und Kundennähe über den heißen Draht noch besser aufbauen? Wie führen Sie auch schwierige Gespräche souverän?

Ihr Nutzen
Sie sind neu in Ihrem Unternehmen und wünschen sich noch mehr Routine bei den zahlreichen täglichen Telefonaten? Sie erfahren, wie Sie alle Schritte eines Telefonats geschickt angehen und Ihre Wirkung optimieren, um effektiv und professionell zu kommunizieren, die mit Kunden, Lieferanten, anderen Abteilungen oder Geschäftspartnern. Dann Telefonieren mit Erfolg macht Spaß!

Inhalte
• Wie Sie ein gutes Gesprächsimage schaffen, um Ihren Gesprächspartnern zu öffnen
• Der Ton macht die Musik – Wie Ihre Artikulation und Sprechtechnik Ihre Professionalität selbstbestimmt können
• Jedes Telefonat ist nur so gut wie seine Vorbereitung – Sie schaffen Sie es
• Effektiv telefonieren – Was Sie geschickt nach dem anstehenden Anrufer und auch bei unerwarteten Kunden helfen können
• Mit Techniken und Absorptions des Ansprechpartners umgehen oder geschickt weiterleiten
• Priorisierung – Wie Sie durch direkte Ansprache, positive Formulierungen und mehrdeutige Sprache übertragen und andere zum Handeln bringen
• Reaktionen oder schlechte Laune gefällig? – Wie Sie aufgabenspezifischen Anrufern den Wind aus den Segeln nehmen und sie ruhig in der Sache aufpassen
• Wie Sie selbst auch unter Stress entspannt bleiben, um ausdruckstark zu kommunizieren
• Wenn Gespräche zu Zeitfressern werden – Sie bringen Sie Dauerwiederholer elegant zum Scheitern

Methoden
Zusätzlich zu der Arbeit mit digitalen Telefonatstrainingstapeln, sprachliche Live-Übungen mit Erfolg Feedback, Impulse durch die Trainerin, Erarbeitung im Plenum, Diskussion, Einzel- und Gruppenarbeit, konkrete Umsetzungsübungen für die Praxis

Seminarziele
Heike Heinemann, Diplom-Spracherzieherin & Sprecherin
• 2017, 1992, und 9 Jahren Trainerin für Kommunikation, Stimm- und Sprechtraining, Verkauf und Persönlichkeitsentwicklung
• Spezialistinnen PARLA Kommunikation
• Zertifizierte General Trainer, akkreditierte INSGESAMT MDT®-Beraterin
• Weiterbildung im Bereich Präsenzanalyse, Personalmarketing und Verkaufstraining

PARLA GmbH & Co. KG – Heckerstraße 20, 69117 Heidelberg, Fon +49 6221 38 04 40, Fax +49 6221 40 40 17, E-Mail info@parla.de, www.parla.de

Datum: 06. Juli 2017
Ort: Hotel im Raum Heidelberg
Dauer: 1 Tag, 09 - 17 Uhr
Seminarziele: max. 6 TeilnehmerInnen
Teilnehmeranzahl: max. 6 TeilnehmerInnen
Investition: 690 EUR zzgl. MwSt.
Zielgruppe: offen

Buch-Tipp – „Sprechsport“



Sprech-Sport? Ja! Beim Sprechen brauchen wir unzählige Muskeln und diese lassen sich genauso trainieren wie alle anderen Muskeln im menschlichen Körper. Auf dieser Idee basiert das Anleitungs- und Übungsbuch von Sprecherzieherin Dagmar Puchalla und Hobby-Poet Georg Winter. Der hatte die Idee zu einem Konzept von Sprechen als Sport, nachdem er selbst seine Artikulation und Sprechgeschwindigkeit jahrelang trainiert hat und mit einem Schnellsprech-Auftritt bei „Wetten dass ...“ große Begeisterung erntete. Diese möchte das Buch weitergeben, indem es neben einem theoretisch-beschreibenden Teil zahlreiche Übungen enthält, größtenteils Zungenbrecher, die von Winter selbst stammen. Der sehr persönliche Ton dieses Buches macht Freude und sorgt zusammen mit dem Sport-Vergleich für einen leichten Zugang und ein unterhaltsames Lesevergnügen. Ein Buch nicht nur für „Sprech-Profis“, sondern auch für alle angehenden Stimm- und Sprechsportler.

Georg Winter und Dagmar Puchalla (2015) *Sprechsport – mit Aussprache, Ausdauer- und Auftrittstraining*, Beltz Verlag, 270 Seiten, Deutsch, gebunden, EUR 34,95, ISBN: 978-340-7365-743

Termine

Unsere nächsten **offenen Seminare** im Überblick – alle Termine finden Sie hier.

Juni und Juli 2017

- | | |
|---|----------------|
| ■ Nervensägen, Choleriker, Giftzwerg und Co. | 19. Juni |
| ■ Successful presentations – Perform well and win | 22. – 23. Juni |
| ■ Feedback, das wirkt | 26. Juni |
| ■ Glasklare Texte – Modern und verständlich schreiben | 28. Juni |
| ■ 1x1 der Verständlichkeit – Konkret, kurz & knackig | 30. Juni |
| ■ Telefontraining für Einsteiger | 06. Juli |



© Alexandra H. / pixelio.de

Haben Sie Fragen? Schreiben Sie uns an info@parla.de oder rufen Sie uns an unter 06221/585840. Wir freuen uns auf Sie!

[nach oben ...](#)

Abmeldung

Sie möchten unseren Shortletter künftig nicht mehr erhalten, dann schreiben Sie uns bitte eine E-Mail an info@parla.de oder kontaktieren uns telefonisch unter 06221/585840.