

DER TELEFON-CHECK

≈ oder „zwischen den Zeilen telefonieren“



In jedem Gespräch, das wir führen, erfahren wir etwas über unser Gegenüber, ohne dass dies explizit gesagt wird. So ist es auch in Telefongesprächen. Die Umstände, unter denen das Gespräch stattfindet, bestimmte Formulierungen, die der Gesprächspartner verwendet, oder auch der Tonfall der Antworten verraten uns viel über den Anderen.

Hier finden Sie sieben kleine Situationsbeschreibungen, die Ihnen möglicherweise schon einmal begegnet sind. Auf der rechten Seite haben wir sieben Schlussfolgerungen eingefügt, die Sie aus der jeweiligen Situation ziehen könnten.

Wenn Sie wollen, dann versuchen Sie doch selbst, die richtigen Schlussfolgerungen zu finden!

Viel Spaß und interessante Einsichten wünscht

Ihr Useletter-Team

ANLEITUNG:

Verbinden Sie mit einem Stift die Situationen (links) und Schlussfolgerungen (rechts), die zusammen gehören!

Zur Überprüfung gibt es die Lösung bald hier:
www.useletter.de

Es klingelt, Sie nehmen ab und sagen:
„Schönen guten Tag, mein Name ist Lisa Müller, was kann ich für Sie tun?“

Ihr Telefon klingelt um 9:53 Uhr

Ihr Gesprächspartner spricht Sie mit einem Namen an, der nur so ähnlich klingt wie Ihr eigener, den Sie ihm gerade genannt haben.

Ihr Telefon klingelt um 11:15 Uhr

Bei Ihrem Gesprächspartner hört man Stimmengewirr im Hintergrund.

Ihr Gesprächspartner antwortet Ihnen, dass man sich um Ihre Anfrage noch nicht kümmern konnte, und schweigt anschließend.

Sofort nach dem ersten Klingeln hebt ihr Gesprächspartner ab.

Jemand möchte Sie für ein längeres Gespräch gewinnen, um Sie von etwas zu überzeugen.

Sie tappen nicht in die Falle und fragen, ob Sie sich zu einem späteren Zeitpunkt noch einmal melden dürfen, sondern fragen Ihren Gesprächspartner:
„Was machen wir denn jetzt?“

Sie sollten rasch fragen, ob Sie stören und um einen Termin bitten, zu dem Sie sich noch einmal melden dürfen.

Sie vermitteln dem Anrufer, dass er der Kunde ist und mit einem Dienstleister verbunden ist und somit nicht auf Augenhöhe telefoniert.

Er hat Ihren Anruf entweder erwartet oder sich gerade ziemlich gelangweilt.

Ihr Gesprächspartner kann mit Ihrem Anruf nichts Konkretes verbinden. Er wird Sie nach dem Telefonat rasch wieder vergessen.

Jemand möchte relativ sicher sein, dass er Sie erreicht, auch wenn Sie dann nur kurz Zeit haben sollten.