



E-LEARNING

Niveau 2



Kofinanziert von der Europäischen Union

Von der Europäischen Union finanziert. Die geäußerten Ansichten und Meinungen entsprechen jedoch ausschließlich denen des Autors bzw. der Autoren und spiegeln nicht zwingend die der Europäischen Union oder der Europäischen Exekutivagentur für Bildung und Kultur (EACEA) wider. Weder die Europäische Union noch die EACEA können dafür verantwortlich gemacht werden.

02 Kommunikation und Marketing

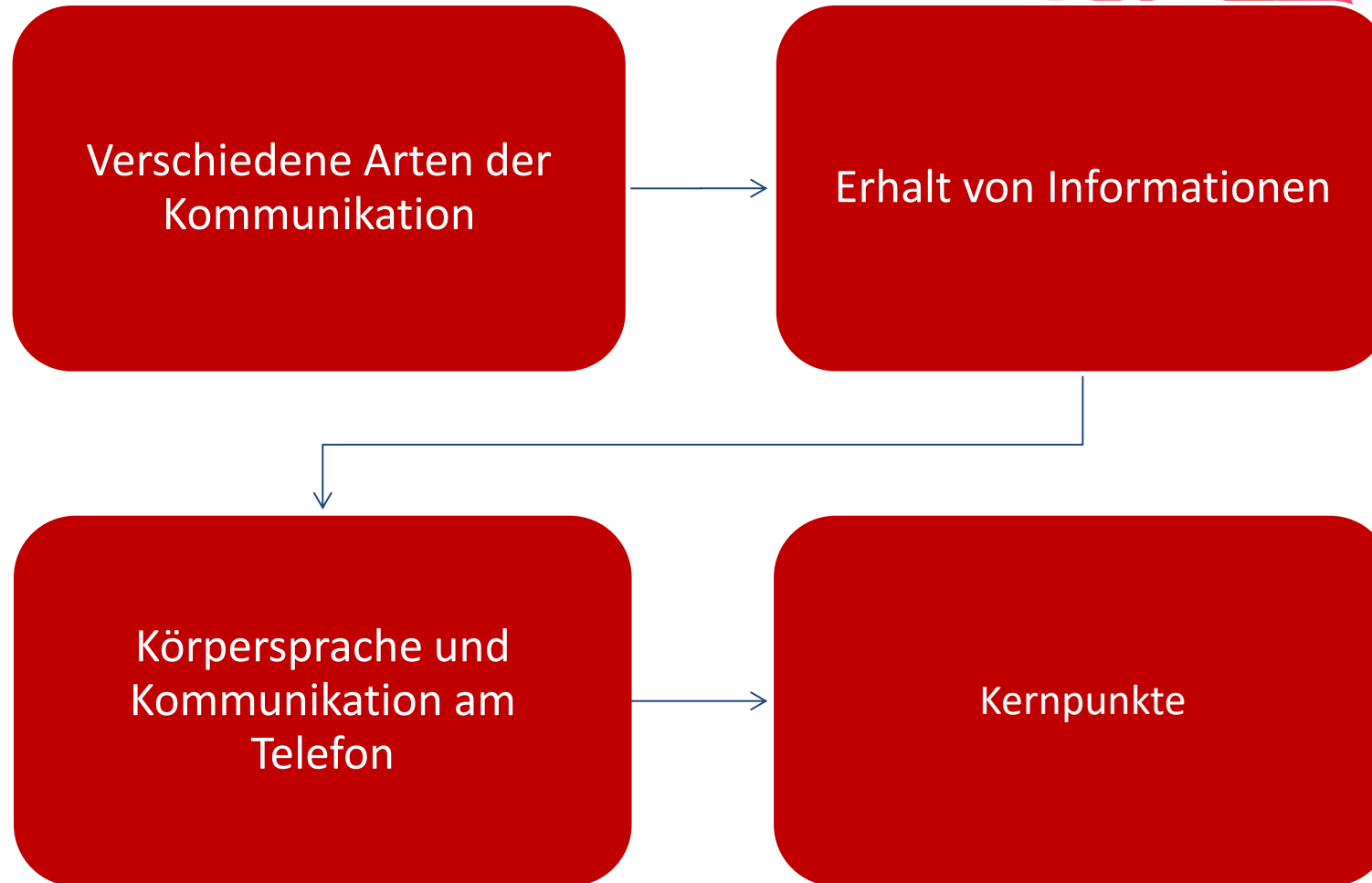
Einsatz angemessener sozialer und geschäftlicher Kommunikationsfähigkeiten für ausgewählte Zielgruppen und beabsichtigte Ergebnisse

2.3 Effektive Anwendung von Telefontechniken

LE3.1: Erläuterung der Vorteile effektiver Kommunikation am Arbeitsplatz und Problemlösung durch Kommunikation

LE3.2: Akzeptanz des Verhaltens und der Ansichten anderer und Ausdruck von Frustrationen und Meinungsverschiedenheiten auf konstruktive Art und Weise








- Von Angesicht zu Angesicht
- Telefon
- Textnachrichten
- E-Mails

Telefonische Kommunikation ist wichtig!

- 
- Große Entfernungen
 - Verkehr
 - Globalisierung
 - Tempo des modernen Lebens

Vorteile

- Sie ist aufgrund ihrer Unmittelbarkeit ein notwendiges Instrument im modernen Arbeitsleben.
- Das Aussehen der Teilnehmenden spielt keine Rolle.
- Sie ist wirksam bei der Lösung von Problemen.

Nachteile

- Es gibt keine visuelle Interaktion zwischen den Teilnehmenden.
- Die Teilnehmenden können die Körpersprache ihres Gegenübers nicht sehen. Deshalb interpretieren wir manchmal Gesagtes falsch.

Reflexion

- Mit wem sprechen Sie häufig?
- Warum telefonieren Sie mit dieser Person?
- Wie viel Prozent der täglichen Nutzung ihres Telefons macht dies aus?

Reflexion

- Wen vertreten wir?
- Für wen?
- Was ist unsere Stärke als Unternehmen/ - Organisation?
- Was brauchen die Kunden?
- Was ist die Bedeutung eines treuen Kunden? Wann werden Kunden loyal?
- Wie können wir die Kunden zufrieden stellen?

Ein "schlechtes" Gespräch



- **Entgegennehmen von externen und internen Anrufen**
- **Umfang mit anspruchsvollen Anrufern**
- **Wirksames Sprechen**
- **Verbesserung der Kommunikation**



Struktur eines Telefongesprächs

- **Begrüßung**
- **Hauptteil**
- **Abschluss**



Begrüßung

Die richtige Art zu sprechen:

„Firma ABC, guten Morgen! Mein Name ist Klara Neumann. Wie kann ich Ihnen weiterhelfen?“

Ziel:

Dem Anrufer ein Gefühl von Offenheit und Erreichbarkeit vermitteln, sodass er sich ermutigt fühlt, jederzeit erneut anzurufen, um seine Anliegen oder Bedürfnisse zu klären.

Eingehende Anrufe

- Nach viermaligem Klingeln sollte der Hörer abgenommen werden.
- Die Person, die zu diesem Zeitpunkt den Anruf entgegen nimmt, ist die wichtigste Person in der Organisation.
- Stellen Sie sicher, dass der Moment für die andere Person angemessen ist, um einen respektvollen und professionellen Eindruck zu hinterlassen

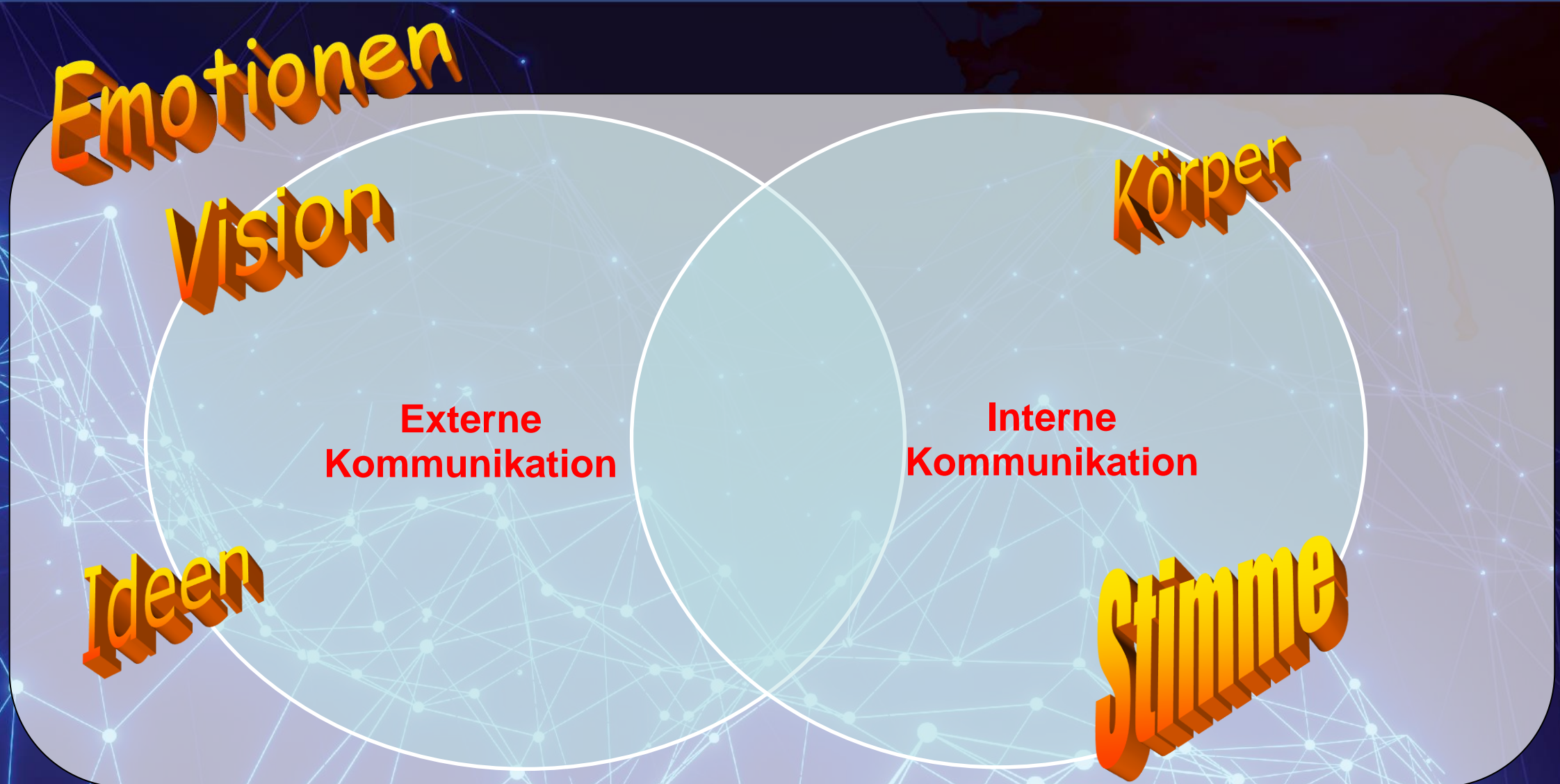


Begrüßung

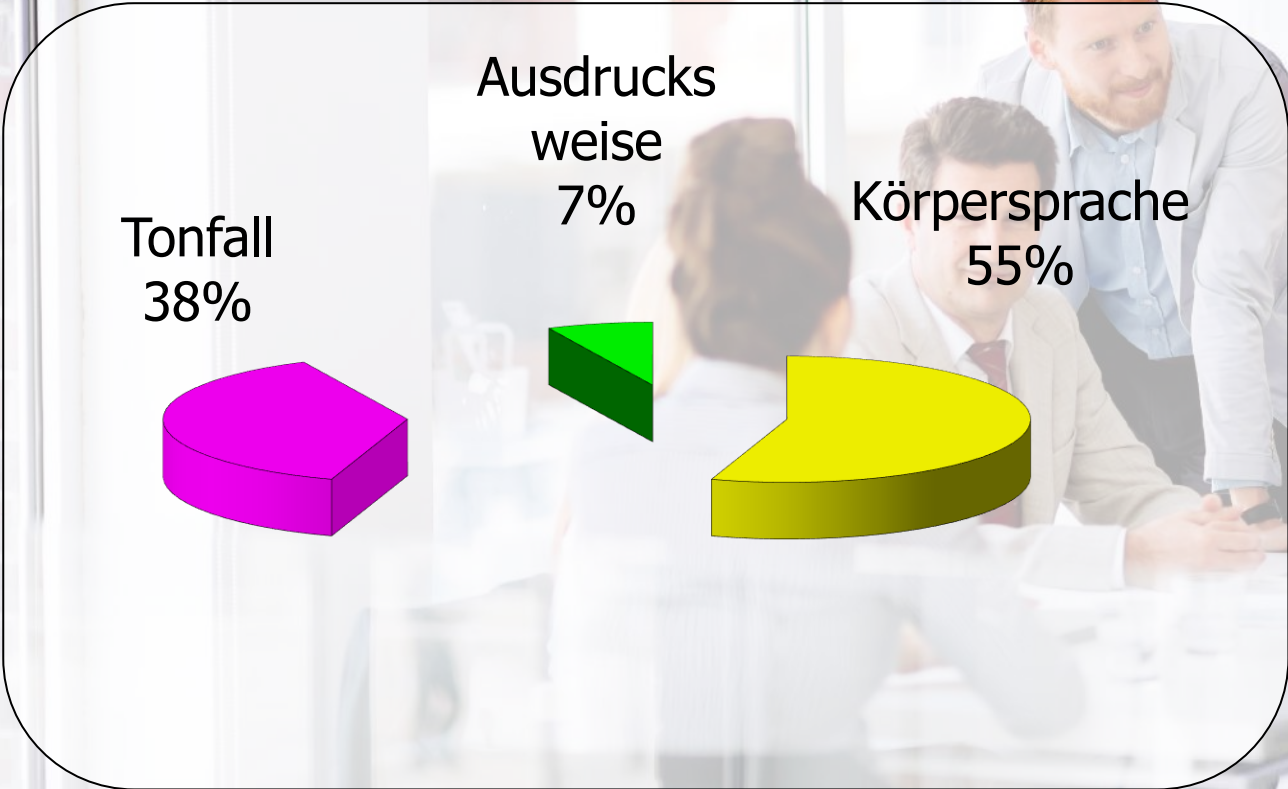
- **Stellen Sie sich freundlich vor:**
„Guten Abend, Herr Meier. Mein Name ist Klara Neumann und ich rufe von Firma ABC an.“
- **Klarer Anrufgrund:**
Machen Sie den Grund Ihres Anrufs bereits in den ersten Sekunden deutlich: „Ich rufe an, um Informationen über Ihre Reiseangebote anzufordern.“
- **Tonfall:**
Sprechen Sie klar, ruhig und positiv, um einen professionellen Eindruck zu hinterlassen.

- **Bedürfnisse erkennen oder Grund des Anrufs**
- **bestimmenZielorientiertes Gespräch führen**
SMART (spezifisch, messbar, erreichbar, relevant, zeitgebunden)
- **Effiziente Kommunikation**





Empfang von Informationen

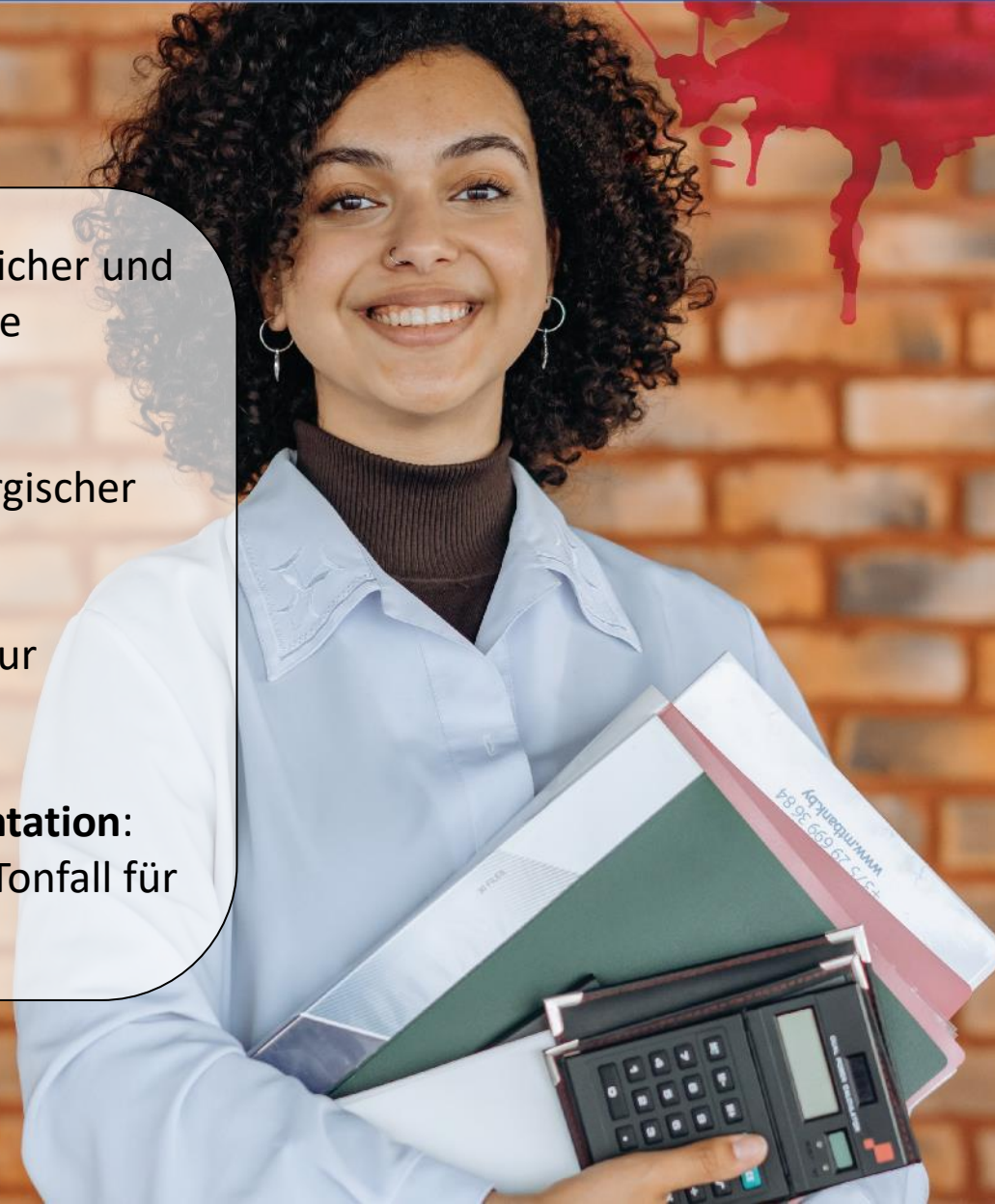


- Achten auf **Tonfall** und **Worte**, da sie die Bedeutung beeinflussen.
- Beobachten und interpretieren der **Körpersprache**, um visuelle Hinweise zur Botschaft zu erhalten.



Unsere Stimme - Der Tonfall unserer Stimme

- **Erstes Treffen:** Natürlicher, freundlicher und weicher Tonfall für eine angenehme Atmosphäre und Vertrauen
- **Argumentation:** Positiver und energischer Tonfall für Vertrauen und Stabilität
- **Konfliktsituation:** Ruhiger Tonfall zur Förderung der Zusammenarbeit
- **Abschluss einer Diskussion/Präsentation:** Energischer, positiver und ruhiger Tonfall für einen entspannten Eindruck



Merkmale unserer Stimme

- **Intensität:** Lautstärkepegel der Stimme,
- **Tonfall:** Tonhöhe oder Qualität der Stimme
- **Rhythmus:** Muster oder Fluss der Sprache, mit Pausen und Betonung
- **Farbton:** Timbre oder Textur der Stimme (z. B. weich, rau)
- **Geschwindigkeit:** Sprechtempo

Merkmale unserer Stimme

- **Haltung:** stark, schwach, unbewusst, schlicht usw.
- **Betonung:** Hervorhebung bestimmter Wörter
- **Absicht :** Ziel und Zweck der Kommunikation

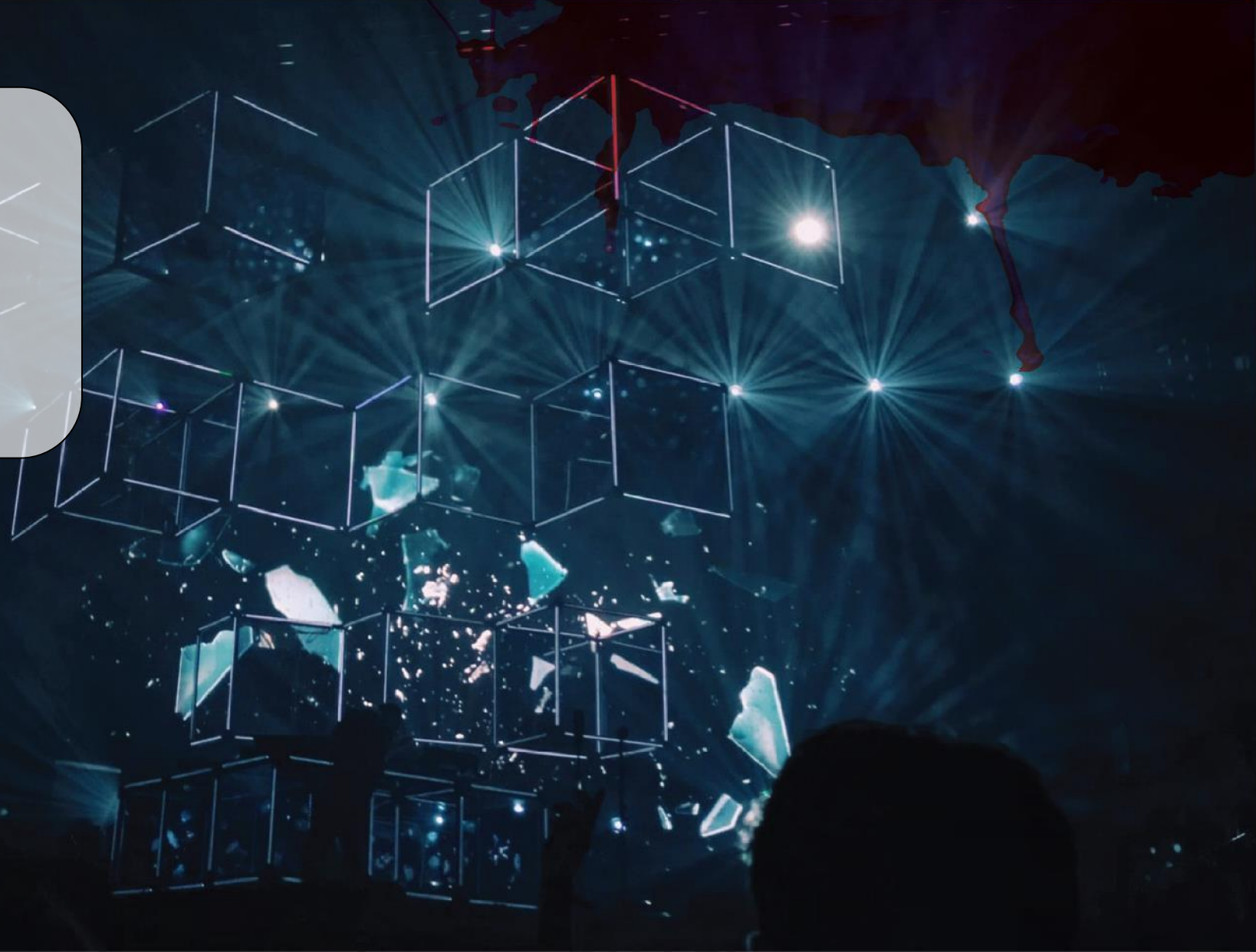
Setzen Sie Ihre Stimme ein, um die Erwartungen Ihrer Kunden zu übertreffen

- **Lautstärke anpassen:** Die Lautstärke der Stimme je nach Situation variieren
- **Wörter/Sätze betonen:** Wichtige Wörter oder Sätze hervorheben
- **Satzzeichen nutzen:** Effektive Verwendung von Pausen und Betonung durch Satzzeichen
- **Gleichberechtigung vermitteln:** Aggressive oder defensive Töne vermeiden, um das Gefühl von Gleichwertigkeit

Setzen Sie Ihre Stimme ein, um die Erwartungen Ihrer Kunden zu übertreffen

Sprechen Sie..

- deutlich
- überzeugend
- lebendig





Die menschliche Kommunikation besteht hauptsächlich aus Gesten, Körpersprache, Positionen und Entfernungen!

Nonverbale Kommunikation



Ist die Körpersprache bei der Kommunikation am Telefon wichtig?

- **Unverzichtbar für die Kommunikation von Angesicht zu Angesicht:** Körpersprache und Mimik sind entscheidend
- **Telefonkommunikation:** Auch ohne visuelle Körpersprache ist sie hörbar.

- Haben Sie beim Telefonieren schon einmal das Gefühl gehabt, dass Ihr Gesprächspartner lächelt, auch wenn Sie ihn nicht sehen können?
- Hatten Sie schon einmal das Gefühl, dass Ihr Gesprächspartner Sie ignoriert und nicht versucht, mit Ihnen zusammenzuarbeiten und Ihnen zu helfen?

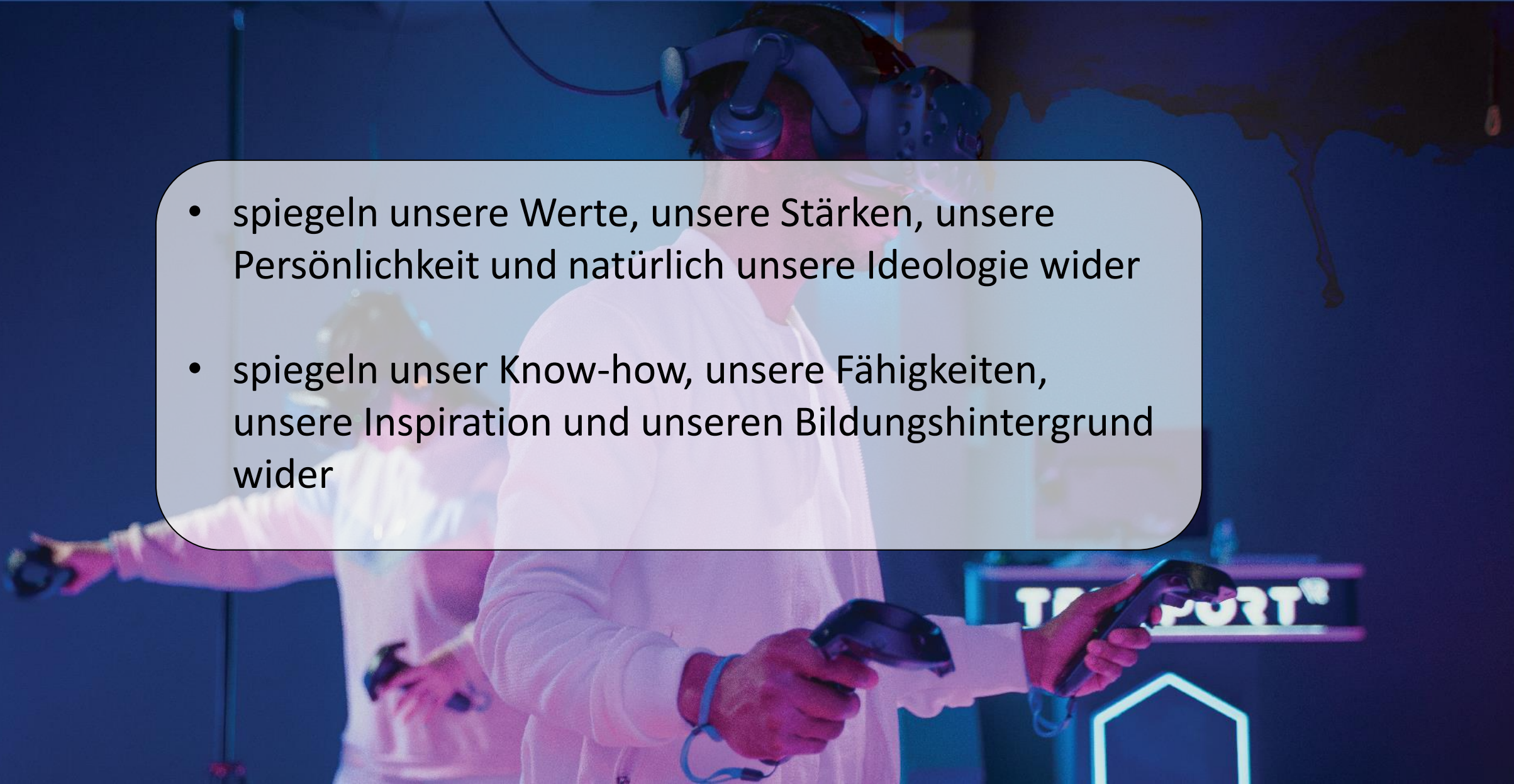


Tipps für den Umgang mit dem Telefon

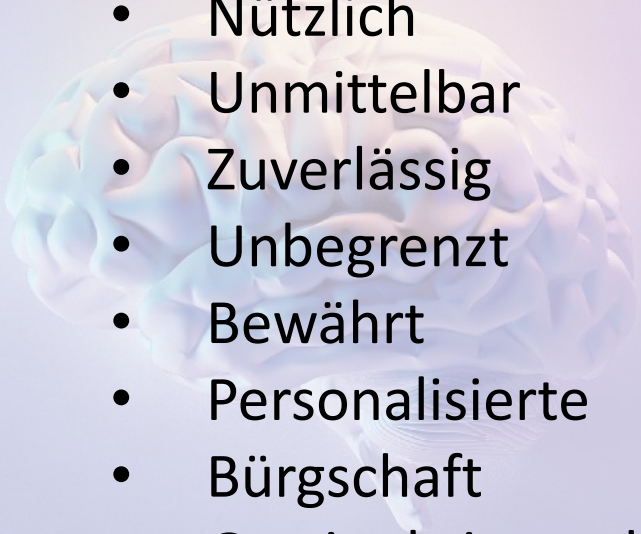
- Setzen Sie sich bequem hin und sprechen Sie normal, als ob Ihr Gesprächspartner direkt vor Ihnen sitzt.
- Beugen Sie sich nicht, während Sie sprechen.
- Vermeiden Sie negative Körpersprache während der Kommunikation.
- Drehen Sie sich nicht in Ihrem Stuhl herum.

Verwendung von Zauberwörtern

- spiegeln unsere Werte, unsere Stärken, unsere Persönlichkeit und natürlich unsere Ideologie wider
- spiegeln unser Know-how, unsere Fähigkeiten, unsere Inspiration und unseren Bildungshintergrund wider



- Wirksam
- Sicher
- Hilfreich
- Einzigartig
- Praktisch
- Investition
- Persönlich
- Qualität

- 
- Nützlich
 - Unmittelbar
 - Zuverlässig
 - Unbegrenzt
 - Bewährt
 - Personalisierte
 - Bürgschaft
 - Gewinnbringend
 - Verringernd

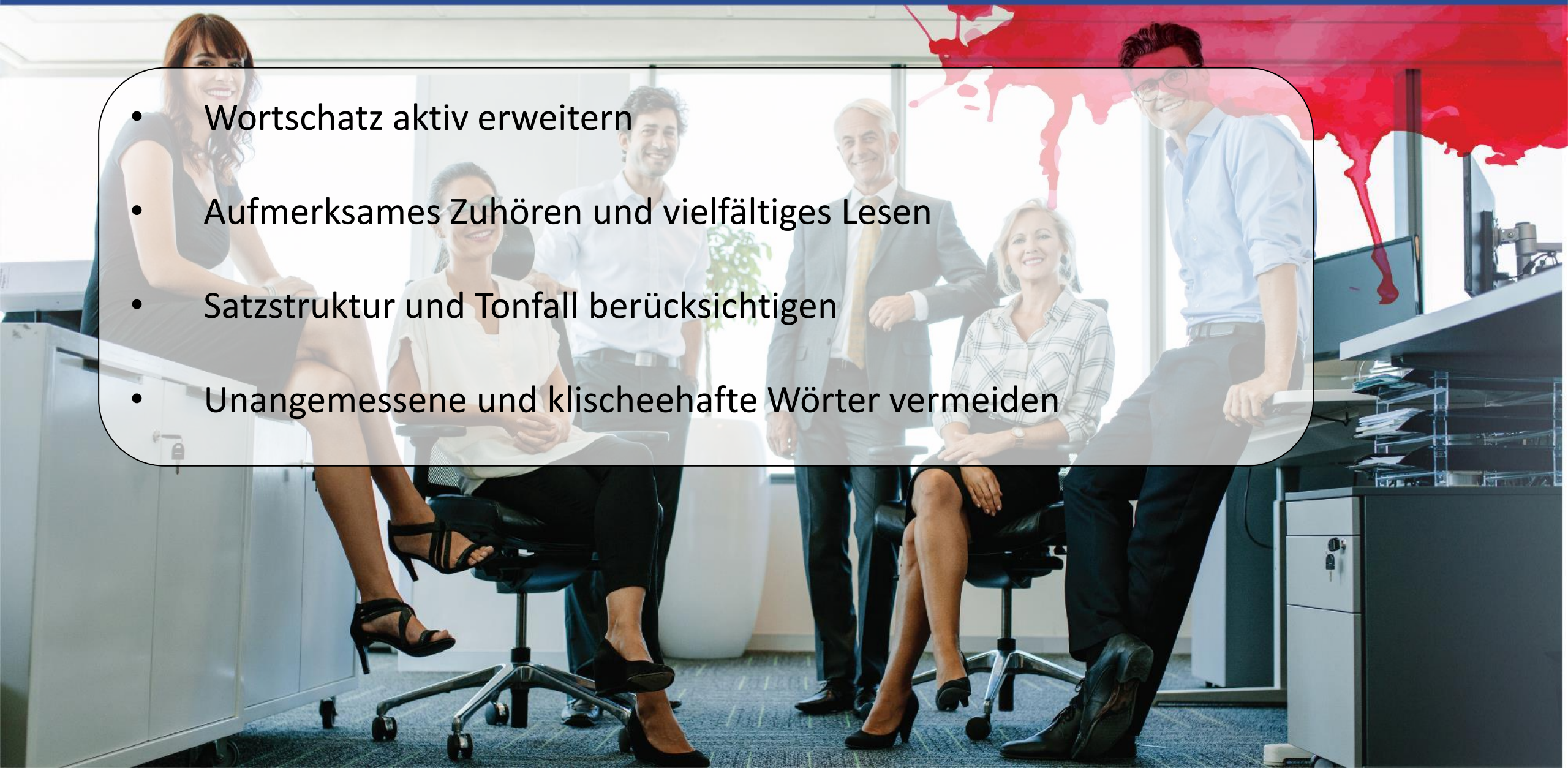
Vermeiden Sie bei der Kommunikation die folgenden Wörter

- 
- A) Negative Wörter
 - B) Aggressive Wörter
 - C) Zweifelnde Worte
 - D) Bedeutungslose Worte
 - E) Klischeewörter
 - F) Verwirrende Fachwörter

Negative und positive Ausdrücke

| Negative Ausdrücke | Positive Ausdrücke |
|-------------------------------|---|
| "Ich kann Ihnen nicht helfen" | "Bleiben Sie bitte in der Leitung" |
| "Das ist ein Problem" | "Ich fürchte, das ist ein Problem" |
| "Das ist schwierig" | "Das könnten wir gemeinsam lösen" |
| "Das ist unmöglich" | "Das könnten wir prüfen" |
| "Das tut mir leid, aber..." | "Ich verstehe Ihr Anliegen und wir schauen, wie wir helfen können." |

- Wortschatz aktiv erweitern
- Aufmerksames Zuhören und vielfältiges Lesen
- Satzstruktur und Tonfall berücksichtigen
- Unangemessene und klischeehafte Wörter vermeiden



Wenn die Leitung besetzt ist, müssen Sie den Anrufer entsprechend informieren:

"Vielen Dank, dass Sie in der Leitung gewartet haben. Herr Beier ist momentan nicht erreichbar. Möchten Sie später anrufen?"

Effektive telefonische Kommunikation durch Voice-Mails

- Zweck und wichtige Punkte vorab klären
- Passenden Zeitpunkt für den Anruf wählen
- Telefonnummer deutlich angeben
- Voicemail kurz, präzise und zielgerichtet formulieren

Abschluss des Telefongesprächs

- Ziele des Gesprächs überprüfen
- Aktionsplan zusammenfassen
- Höflich für Zeit und Teilnahme danken



| what | how | who | when |
|------|-----|-----|------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |

action plan

Erstellen Sie eine Vorlage für Telefonnachrichten:

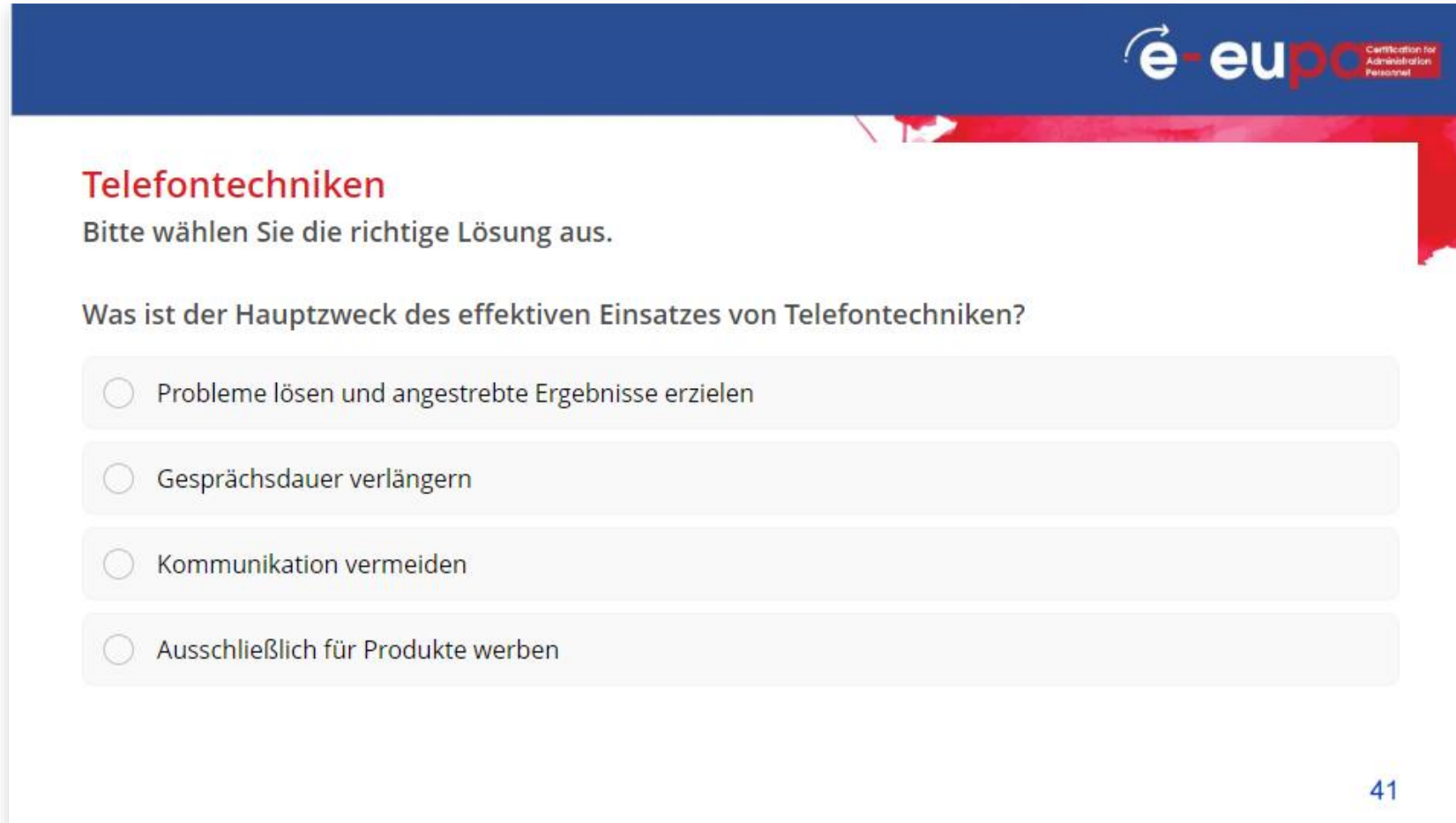
- Name des Anrufers
- Name der Person, für die die Nachricht bestimmt ist
- Thema der Nachricht
- Datum und Uhrzeit des Anrufs

Wichtige Hinweise:

- Telefongespräche enthalten vertrauliche Informationen.
- Der Inhalt der Nachricht darf ausschließlich dem Empfänger bekannt gegeben werden.
- Die Daten des Anrufers sind ebenfalls vertraulich und dürfen nicht an Dritte weitergegeben werden.

Quiz

Den **Quiz-Button** betätigen, um das Quiz zu bearbeiten.



The screenshot shows a quiz interface with a blue header bar containing the 'e-eupo' logo and the text 'Certification for Administration Personnel'. Below the header, the title 'Telefontechniken' is displayed in red. The instruction 'Bitte wählen Sie die richtige Lösung aus.' is followed by the question 'Was ist der Hauptzweck des effektiven Einsatzes von Telefontechniken?'. Four radio button options are listed: 'Probleme lösen und angestrebte Ergebnisse erzielen', 'Gesprächsdauer verlängern', 'Kommunikation vermeiden', and 'Ausschließlich für Produkte werben'. The page number '41' is located in the bottom right corner.

e-eupo Certification for Administration Personnel

Telefontechniken

Bitte wählen Sie die richtige Lösung aus.

Was ist der Hauptzweck des effektiven Einsatzes von Telefontechniken?

- Probleme lösen und angestrebte Ergebnisse erzielen
- Gesprächsdauer verlängern
- Kommunikation vermeiden
- Ausschließlich für Produkte werben

41

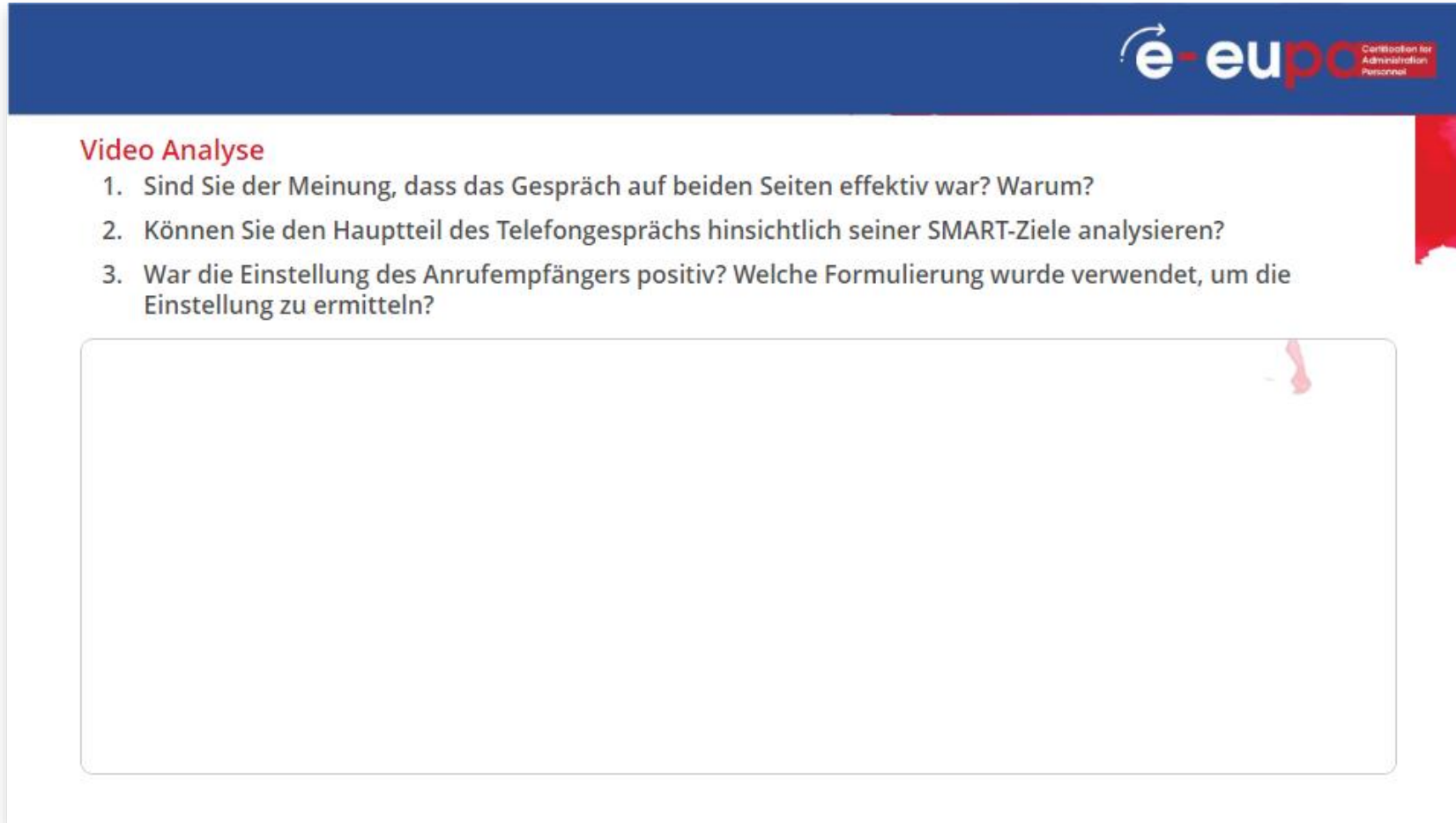
Video Analyse

Sehen Sie sich das untenstehende Video (auf Englisch) an und beantworten Sie die Fragen auf den darauffolgenden Folien.



Quiz

Den **Quiz-Button** betätigen, um das Quiz zu bearbeiten.



The screenshot shows a quiz interface with a dark blue header containing the 'e-eupo' logo and the text 'Certification for Administration Personnel'. Below the header, the quiz title 'Video Analyse' is displayed in red. Three questions are listed, followed by a large white text input area with a red cursor icon.

e-eupo Certification for Administration Personnel

Video Analyse

1. Sind Sie der Meinung, dass das Gespräch auf beiden Seiten effektiv war? Warum?
2. Können Sie den Hauptteil des Telefongesprächs hinsichtlich seiner SMART-Ziele analysieren?
3. War die Einstellung des Anrufempfängers positiv? Welche Formulierung wurde verwendet, um die Einstellung zu ermitteln?

Wiederholungsfragen

Frage 1

Erinnern Sie sich an die wichtigsten Grundsätze einer effektiven telefonischen Kommunikation in Bezug auf den Aufbau des Telefongesprächs, den Tonfall, die Verwendung geeigneter Wörter usw.?

Frage 2

Können Sie die Vorteile und Grenzen der telefonischen Kommunikation erklären?

Frage 3

Können Sie die verschiedenen Phasen eines Telefongesprächs (eingehend und ausgehend) und die jeweils zu verwendenden Techniken identifizieren und beschreiben?

Frage 4

Können Sie Sie positive und negative Wörter und Ausdrücke nennen?

Frage 5

Kennen Sie Strategien zur Verbesserung des Wortschatzes?

Frage 6

Können Sie erklären, warum die Körpersprache bei der Kommunikation am Telefon wichtig ist?

Frage 7

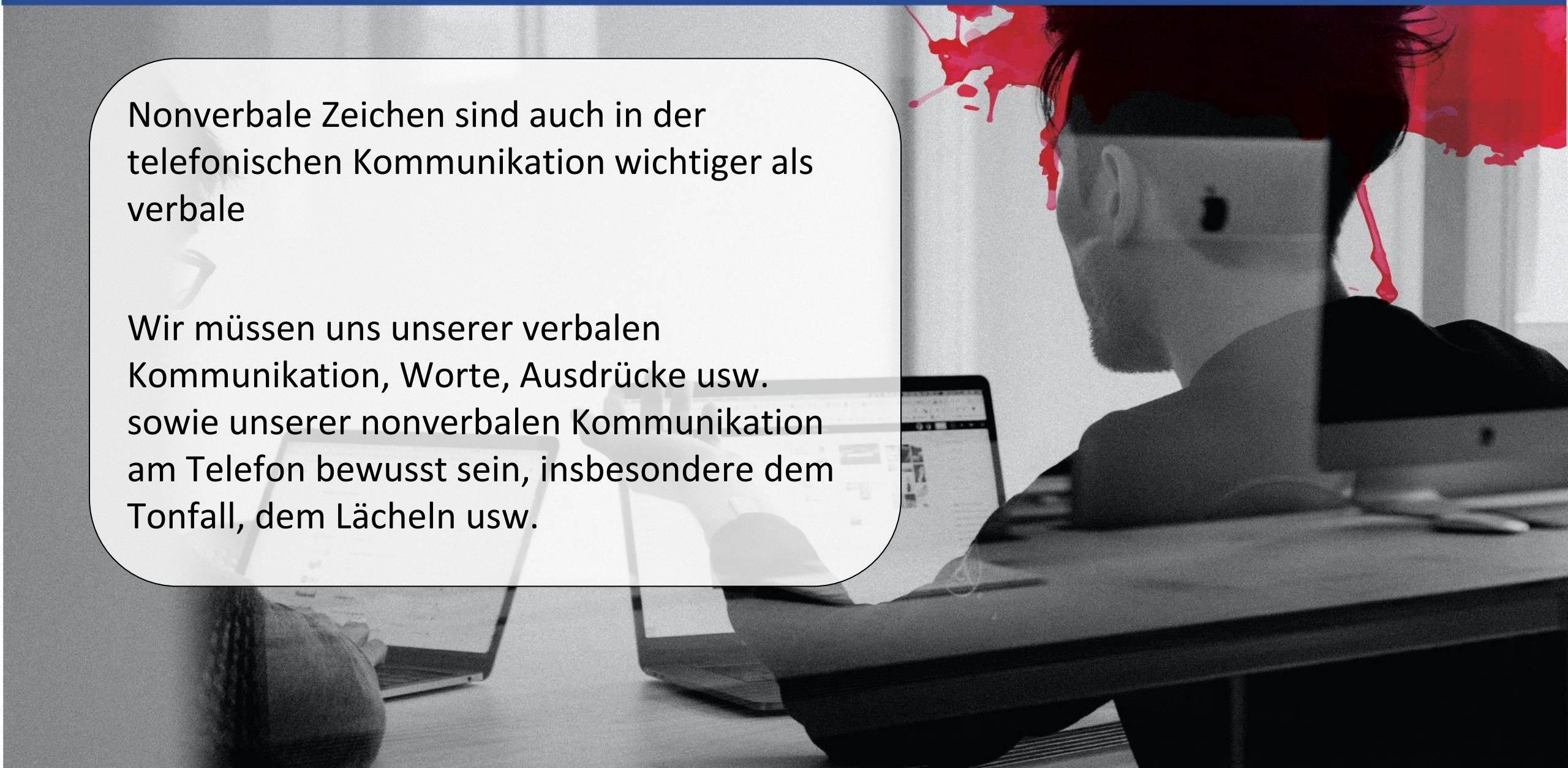
Können Sie, die wichtigsten Informationen, die Sie beim Aufnehmen einer Telefonnachricht beachten sollten, beschreiben?

Frage 8

Können Sie beschreiben, wie sich Informationen auf die Vertraulichkeit und Sicherheit auswirken können und wie man damit umgeht?

Nonverbale Zeichen sind auch in der telefonischen Kommunikation wichtiger als verbale

Wir müssen uns unserer verbalen Kommunikation, Worte, Ausdrücke usw. sowie unserer nonverbalen Kommunikation am Telefon bewusst sein, insbesondere dem Tonfall, dem Lächeln usw.



Gut gemacht!



**Einheit 5.1 - Teil A
ist abgeschlossen!**



**Kofinanziert von der
Europäischen Union**

Von der Europäischen Union finanziert. Die geäußerten Ansichten und Meinungen entsprechen jedoch ausschließlich denen des Autors bzw. der Autoren und spiegeln nicht zwingend die der Europäischen Union oder der Europäischen Exekutivagentur für Bildung und Kultur (EACEA) wider. Weder die Europäische Union noch die EACEA können dafür verantwortlich gemacht werden.

