



**Barbara  
Hölscher-Busam**  
Business-Coach  
Kommunikationstrainerin  
Lehrtrainerin DVNLP

Coachingpraxis  
Am Ziegelhof 2 • 77694 Kehl  
**Tele** 07851 7086212  
**Mail** [barbara@hoelscher-busam.de](mailto:barbara@hoelscher-busam.de)

## Telefonempfang

### Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance...

Auch wenn heutzutage viele Geschäftsvorgänge auf elektronischem Wege abgewickelt werden, so hat das Telefon doch nichts von seiner Wichtigkeit eingebüßt. Im Gegenteil – jeder Telefonkontakt, ob In- oder Outbound, ist eine Verkaufssituation, jeglicher Kontakt nach außen entscheidet über Erfolg und Misserfolg des Unternehmens. Wer das begreift, braucht sich über den immer härter werdenden Wettbewerb keine Gedanken zu machen. In der Zukunft wird es immer wichtiger werden, die bestehenden Kommunikationsinstrumente (Telefon, PC und Internet) zu einer Einheit zu verschmelzen. Die zentrale Figur hierbei bleibt jedoch der jeweilige Mitarbeiter, der begeistert und motiviert verbindliche Kontakte am Telefon herzustellen versteht.

#### Ziele:

- Telefonkontakte effektiv gestalten durch individuelles Eingehen auf die verschiedenen Gesprächspartner
- Sprache und Stimme zielorientiert einsetzen
- Schwierige Gespräche meistern
- Motivation und Selbstmanagement entwickeln

#### Inhalte:

- Die Besonderheit der Telefonkommunikation und deren Konsequenzen für die Praxis: Einsatz von Stimme, Wortwahl, Betonung usw.
- Das „ABC“ des Telefonierens - kleine Details, große Wirkung.
- Die unterschiedlichen „Telefontypen“ und wie wir angemessen auf sie reagieren
- Fragetechniken und Aktives Zuhören
- Der richtige Einstieg und die aussagekräftige Kurzpräsentation
- Mit unangenehmen Kunden und Beschwerden umgehen
- Eigenmotivation entwickeln und Stimmungsschwankungen ausgleichen

#### Methoden:

- Kurze inhaltliche Inputs, Einzel- und Gruppenübungen, Auswertung von Gesprächsmitschnitten.

Inhaberin  
Barbara Hölscher-Busam  
[www.hoelscher-busam.de](http://www.hoelscher-busam.de)