



Telefonate annehmen

Telefon klingelt (zwei- bis viermal klingeln)

Vorbereitung:

- ➔ Papier und Stift bereitliegen haben
- ➔ Auf Telefonat einstellen, offen sein
- ➔ Lächeln

Gespräch annehmen:

- ➔ Melden (Firma) salegro AG
- ➔ (Name) Heiko van Eckert
- ➔ (Begrüßung) Guten Tag/Grüß Gott/...(und/oder Einladung) Wie darf ich Ihnen helfen?

Kunde antwortet:

- ➔ Name, Anliegen mitschreiben (Telefonnotiz) ausreden lassen

Antworten:

- ➔ Lösungsorientiert fragen
- ➔ Ausreden lassen
- ➔ Hinhören
- ➔ ...

Konkreter Verbleib:

- ➔ Wer?
- ➔ Macht was?
- ➔ Bis wann?

Verabschiedung:

- ➔ (Bedanken) Vielen Dank für Ihren Anruf Frau/Herr...
- ➔ Grußformel: Ich wünsche Ihnen noch einen schönen Tag, auf Wiederhören.