

Meisterhaft telefonieren

Alles Wissenswerte
über Telefonverkauf und
-beratung

Von Victor Scheitlin

Verlag des Schweizerischen
Kaufmännischen Vereins, Zürich

Inhalts-Verzeichnis

| | Seite | |
|------|---|----|
| 1 | Warum dieses Taschenbuch? | 9 |
| 1.1 | Die Forderung nach Arbeitsrationalisierung | 9 |
| 1.2 | Die Forderung nach Kompensation für die zunehmende Entpersönlichung des Geschäftsverkehrs | 9 |
| 1.3 | Betonung der Dienstleistungsfunktion in der geschäftlichen Kommunikation | 10 |
| 1.4 | Der Telefondienst der Firma — Beurteilungsmassstab für den Geschäftspartner | 10 |
| 1.5 | Das Telefon — jedermanns persönliche Visitenkarte | 10 |
| 1.6 | Kampf der Betriebsblindheit beim Telefonieren | 11 |
| 2 | Zur Erfindung des Telefons | 12 |
| 3 | Das Funktionsprinzip des Telefons | 12 |
| 4 | Blick in die Zukunft des Telefonierens | 12 |
| 5 | Der gute Telefonpartner — eine eher seltene Erscheinung | 13 |
| 6 | Die besonderen Anforderungen des guten Telefonates | 13 |
| 7 | Wie werden wir zum besseren Telefonpartner? | 15 |
| 8 | Merkliste von 96 häufigen Fehlern / mit Verbesserungsvorschlägen | 16 |
| 8.1 | Fehler auf der organisatorischen Ebene | 19 |
| 8.2 | Fehler auf der sprechtechnischen Ebene | 21 |
| 8.3 | Fehler auf der psychologischen Ebene | 21 |
| 9 | Die Grundanforderungen für geschicktes Verhandeln am Telefon | 29 |
| 9.1 | Positive Grundeinstellung zur Arbeit und zum Mitmenschen | 29 |
| 9.2 | Das Problem des andern zum eigenen machen! | 29 |
| 9.3 | Gute Vorbereitung jedes eigenen Anrufes | 30 |
| 9.4 | Klar-verständliches Sprechen | 30 |
| 9.5 | Konzentration auf den Partner | 31 |
| 9.6 | Pflege des Fachwissens | 32 |
| 9.7 | Freundliche Aufgeschlossenheit und heitere Art | 32 |
| 9.8 | Zielstrebigkeit | 33 |
| 9.9 | Steigerung der Ausdrucksfähigkeit und Erweiterung des Wortschatzes | 33 |
| 9.10 | Initiative Beratung — aktive Steuerung | 34 |
| 9.11 | Selbstkontrolle | 35 |

| | | |
|--------|--|----|
| 9.11.1 | Selbstbeobachtung | 35 |
| 9.11.2 | Vergleich mit früher | 36 |
| 9.11.3 | Vergleich mit andern | 36 |
| 9.11.4 | Selbstbewertung | 36 |
| 9.11.5 | Zielsetzung / Verbesserungsvorsatz / Selbstbefehl | 36 |
| 9.11.6 | Realisierung | 37 |
| 10 | Verhandlungstechnische Tips für Anfänger und Fortgeschrittene | 37 |
| 10.1 | Stichwortkonzept | 37 |
| 10.2 | Check-Lists als Arbeitshilfen | 38 |
| 10.3 | Deutliche Anmeldung | 39 |
| 10.4 | Freundliches Ansprechen | 39 |
| 10.5 | Partnernamen und Titelgebrauch | 40 |
| 10.6 | Einsatz der Fragetechnik | 41 |
| 10.7 | Präzise Bedarfserfassung oder Orientierung | 43 |
| 10.8 | Vorschläge aus der Vorteilssicht des andern formulieren! | 44 |
| 10.9 | Elastisches Abfedern statt direktes Widersprechen / Beispiele geschickter Abfangformulierungen | 46 |
| 10.10 | Wesentlich sein | 48 |
| 10.11 | Lebendige, veranschaulichende Sprache | 49 |
| 10.12 | «Technoquatsch» meiden | 51 |
| 10.13 | Den guten Zuhörer markieren | 51 |
| 10.14 | Psychologisch geschicktes Unterbrechen im Dringlichkeitsfall | 52 |
| 10.15 | Alternativen ins Spiel bringen | 54 |
| 10.16 | Chancen von Kombinationen — Zusatzmöglichkeiten, Mehrzweckeinsätze und Ersatzkäufe nutzen | 54 |
| 10.17 | Sich nicht überfahren lassen! | 57 |
| 10.18 | Abschlusstechnik — positiver Ausklang | 58 |
| 11 | Kontaktanbahnung über den Draht | 60 |
| 12 | Kontakte mit passiven Kunden | 63 |
| 13 | Instruktionsmässiges Nachfassen bei Lieferung problemvoller Güter | 64 |
| 14 | Rechtzeitige telefonische Benachrichtigung bei Lieferverzögerung | 65 |
| 15 | Bekanntgabe wichtiger Reklamationen an Aussendienst und andere interessierte Stellen | 66 |

| | | |
|------|---|----|
| 16 | Zuvorkommende, interessierte Bestellungsentgegennahme | 67 |
| 17 | Aktionen über den Draht | 67 |
| 18 | Meinungserforschung bei neuen Artikeln, Geräten usw. | 68 |
| 19 | Nachfassen aufgrund vorliegender Offerten | 69 |
| 20 | In Reklamationen stecken Chancen | 69 |
| 20.1 | Die Reklamation als Geschäftsvorfall | 69 |
| 20.2 | Arten von Reklamationen | 70 |
| 20.3 | Bekannte Fehlreaktionen bei der Behandlung von Reklamationen | 70 |
| 20.4 | Die besondere Gefühlslage des Reklamierenden | 70 |
| 20.5 | Positive Aspekte der Reklamation | 71 |
| 20.6 | Empfehlungen für gute Erledigung von Reklamationen | 72 |
| 20.7 | Schadenansprüche und ihre Behandlung | 75 |
| 21 | Telefonverkehr unter Mitarbeitern | 75 |
| 22 | Kostenbewusstsein am Draht | 75 |
| 23 | Privatgespräche im Betrieb | 76 |
| 24 | Juristische Knacknüsse | 77 |
| 24.1 | Ist die Überwachung aller betrieblichen Telefongespräche zulässig | 77 |
| 24.2 | Sind Bandaufnahmen gestattet? | 78 |
| 24.3 | Wie weit darf der Verkauf am Telefon betrieben werden? | 78 |
| 25 | Die Telefonanlage | 79 |
| 26 | Übersicht über sonstige technische Möglichkeiten | 80 |
| 27 | Firma-Reglement für Telefonverkehr | 80 |
| 28 | Auskunfts- und Amtsnummern (PTT-Dienstnummern) | 81 |
| 29 | Versicherung der Telefonanlage | 83 |
| 30 | Kosten der Telefonanlage und aller Installationen | 83 |
| 31 | Ablösung der Drehwählscheibe durch Wähltastatur | 84 |
| 32 | Sachbearbeiter-oder chefeigene Anschlüsse | 84 |
| 33 | Wie farbenfreudig ist die PTT (Apparatfarben)? | 85 |
| 34 | Warum die Umstellung auf Zeit-Impuls-Zählung? | 85 |
| 35 | Anlagen mit unterschiedlichem Rufrythmus für interne-externe Anrufe | 85 |
| 36 | Telex (Fernschreiber) | 85 |
| 37 | Briefzeichen und -Signierung zur Klarstellung der Zuständigkeit | 86 |
| 38 | Korrektes Weiterverbinden | 87 |

| | | |
|---------|---|-----|
| 38.1 | Fehlermöglichkeiten | 87 |
| 38.2 | Empfehlungen für die richtige Weiterverbindung | 88 |
| 38.3 | Rückgabe an die Telefonistin und Weitergabe durch diese | 88 |
| 39 | Buchstabiertechnik am Telefon | 89 |
| 39.1 | Buchstabieralphabetete in vier Sprachen | 91 |
| 39.2 | Internationales Alphabet für Telefonistinnen | 93 |
| 40 | Funktionsmöglichkeiten der Erdtaste (roter Knopf) | 93 |
| 41 | Arbeit der Telefonistin / Die ideale Telefonistin | 94 |
| 42 | Telefonverkehr mit dem Ausland | 98 |
| 43 | Hilfsmittel aufgabengerecht einsetzen | 100 |
| 43.1 | Telefon-Notizblock | 100 |
| 43.2 | Block für Telefongesprächs-Kontrolle | 101 |
| 43.3 | Telefonlisten von Mitarbeitern und Abteilungen | 102 |
| 43.4 | Telefonnummern-Listen für externe Gesprächspartner | 103 |
| 43.5 | Telefon-Münzautomat | 103 |
| 43.6 | Telefonuhr «Telestop» für Zeit-Impuls-Taxierung | 104 |
| 43.7 | Klappregister «Arlac» für Telefonadressen | 104 |
| 43.8 | Patent-Klappregister «Zande-Phondex» | 105 |
| 43.9 | Drehständer-Telefonregister | 105 |
| 43.10 | Tischständer-Telefonregister | 105 |
| 43.11 | Telefon-Boy | 106 |
| 43.12 | Drehbarer Telefonträger «Telport» | 106 |
| 43.13 | Spezialtelefonhörer mit eingebauter Hörhilfe | 106 |
| 43.14 | Hörerhalter «Teleclip» | 107 |
| 43.15 | Lautsprechendes, hörerloses Telefon «Ericovox» | 107 |
| 43.16 | «One-Piece-Telephone», genannt «Ericofon» | 108 |
| 43.17 | Telefonnummern-Wählautomaten | 109 |
| 43.18 | Wechselsprechanlagen | 110 |
| 43.19 | Gegensprechanlagen | 111 |
| 43.20 | Telefonbeantworter und Bandaufnahmegeräte | 111 |
| 43.21 | Assmann-Spezialgerät für mechanisierte Auskunftsdienste | 114 |
| 43.22 | Fernsteuerung elektrischer Anlagen über das Telefonnetz | 114 |
| 43.23 | Personensuch- und -rufmöglichkeiten | 115 |
| 43.23.1 | Optische drahtgebundene Anlagen (Lampensysteme, Nummernsysteme) | 115 |
| 43.23.2 | Akustische drahtgebundene Anlagen (Morse-systeme, Lautsprecheranlagen, Gegensprech- | |

| | | |
|---------|--|-----|
| | und Wechselsprechanlage) | 115 |
| 43.23.3 | Drahtlose Personensuchanlagen | 116 |
| | a) Induktives System mittels um das Suchareal verlegter Induktionsschleufe | 116 |
| | b) Funksystem mit zentraler Hochantenne | 117 |
| | c) «Autoruf», mobil und tragbar, mit akustisch-optischer Meldeaufforderung | 117 |
| | d) PTT-Orts-Personenruf | 118 |
| | e) Funktelefonanlagen (für Autos, Motorboote usw.) | 118 |
| | f) Sprechfunkanlagen mit und ohne Selektiv-Ruf-Ausrüstung | 117 |
| 43.24 | «Sterndiktat»-Einrichtung | 118 |
| 43.25 | Uhren-und Zeitkontroll-Anlagen | 120 |
| 43.26 | Alarmsystem über automatisiertes Telefonnetz | 120 |
| 43.27 | Kopierverfahren übers Telefonnetz | 121 |
| 43.28 | Einrichtungen für Datenübertragung | 121 |
| 43.29 | Zeichnen und Schreiben übers Telefon | 122 |
| 43.30 | Fernseh-Telefon («Picturephone») | 124 |
| 44 | Hinweis auf drei nützliche Institutionen | 124 |
| 44.1 | «Pro Telephon», Zürich | 124 |
| 44.2 | PTT-Informationszentrum, Zürich | 125 |
| 44.3 | Telag-Zentrale AG, Zürich | 125 |
| 45 | Literatur, Tonbildschauen, Filme und Schulungs-Tonbänder über Telefontechnik | 126 |