

# Telefoncoaching

## Erfolgreicher telefonieren!

MEIERHOFER  
UND PARTNER

CONSULTING  
TRAINING  
COACHING

Das Telefonieren bei der täglichen Arbeit ist uns eine Selbstverständlichkeit. Wie wir uns am Telefon verhalten, also unsere Sprechweise, Redewendungen, Stimmführung und Reaktionen auf den Gesprächspartner, ist uns aber selten bewusst. Denn das Telefonieren wird durch unsere Gewohnheiten gesteuert und läuft damit zu mehr als 80% unbewusst ab. Wo und wie wir uns diese Automatismen angeeignet haben, wissen wir in der Regel nicht.

Gewohnheiten sind für die tägliche Arbeit sehr wichtig und hilfreich. Anders könnten wir die Vielzahl von Telefonaten und Arbeiten gar nicht bewältigen. Die entscheidende Frage ist jedoch: Haben wir beim Telefonieren die richtigen Gewohnheiten? Welche von unseren Automatismen sind gut und wo müssen wir aufpassen? Könnten wir uns in gewissen Situationen am Telefon noch geschickter und damit erfolgreicher verhalten?

Die eigenen Verhaltensweisen am Telefon kann man mit einem individuellen Telefoncoaching am Arbeitsplatz überprüfen und optimieren. Die Telefongespräche werden mit einem professionellen Call Recorder aufgezeichnet und gemeinsam analysiert und besprochen. Der Teilnehmer erhält vom Trainer und Coach ein Feedback zu seinen persönlichen Stärken und allfälligen „Schwächen“ (sprich: weniger geeigneten Verhaltensweisen und Redewendungen). Konkrete Verbesserungsmöglichkeiten werden erarbeitet und damit bewusst gemacht. Schon beim nächsten Telefon können diese Verbesserungsmöglichkeiten bereits angewendet und geübt werden!

Bei der Planung eines Telefoncoachings stösst man oft auf Vorbehalte. Einige Mitarbeiter haben Mühe, wenn jemand am Telefon mithört und Gespräche aufgezeichnet werden. Wieso eigentlich? Ganz einfach: Wir sind es nicht gewohnt, empfinden unsere Stimme als fremd oder sogar unangenehm und können uns nicht vorstellen, was ein Telefoncoaching bringen soll!

Jeder Mensch hört seine Stimme anders als sein Gesprächspartner. Unser Ohr hört nicht nur von aussen, sondern auch von innen. Wenn wir unsere Stimme auf einem Tonträger aufzeichnen, hören wir uns beim Abspielen der Aufnahme wie alle anderen Menschen auch. Nämlich nur noch von aussen. Das ist für uns (aber nicht für die anderen) völlig ungewohnt und vielleicht komisch. Die einzige Person also, die damit Mühe hat, sind wir selbst. Für die anderen Menschen tönt unsere Stimme auf dem Call Recorder nicht anders als sonst!

Die Erfahrung zeigt, nach 2-3 Telefonaten hat man sich an den Begleiter gewöhnt und merkt, dass man mit ganz einfachen „Tipps und Tricks“ noch viel geschickter und damit erfolgreicher telefonieren kann - und das motiviert und macht Spass. Viele Teilnehmer sind ganz erstaunt, wenn die vereinbarte Zeit für das Telefoncoaching abgelaufen ist und wollen unbedingt noch ein weiteres Telefonat führen!

Ein Telefoncoaching am Arbeitsplatz dauert in der Regel zwischen 60 – 120 Minuten. Die Teilnehmer führen Telefonate, die zu ihrer Tätigkeit und Arbeitsaufgabe gehören. Damit wird die Arbeitszeit durch das Coaching nur minimal beeinträchtigt.

Unzählige Teilnehmer bestätigen den Nutzen und Erfolg eines Telefoncoachings. Typische Aussagen:

„Für mich die beste Telefonschulung, die ich je gemacht habe!“

„Ich hätte nie gedacht, dass dieses Coaching so viel bringt!“

„Unglaublich, mit welchen einfachen Grundsätzen und Kleinigkeiten man viel geschickter und erfolgreicher telefonieren kann!“

Überprüfen auch Sie Ihre Gewohnheiten und Verhaltensweisen am Telefon. Machen Sie sich Ihre Stärken bewusst und erfahren Sie, wie Sie noch geschickter und damit erfolgreicher telefonieren können.

Freuen Sie sich auf ein interessantes und spannendes Telefoncoaching!

## **MEIERHOFER UND PARTNER**

Giessereistrasse 16  
CH-8005 Zürich  
[www.meierhofer-partner.ch](http://www.meierhofer-partner.ch)

Tel +41 43 960 30 11  
Fax +41 43 960 30 12  
[info@meierhofer-partner.ch](mailto:info@meierhofer-partner.ch)