

Tipps und Infos rund ums Kontakten



Seien Sie immer positiv und zuvorkommend!

Lächeln Sie ein wenig :)

Wenn Sie lächeln, dann klingt Ihre Stimme immer gleich viel freundlicher und motivierter. Lächeln hilft auch, Ihre eigene Stimmung wieder zu heben.

Sollten Sie allerdings beim Überbringen von negativen Nachrichten oder der Annahme von Reklamationen und Beschwerden lächeln, kann es sein, dass Ihr Gesprächspartner denkt, dass Sie die Situation nicht ernst nehmen oder sich über ihn lustig machen.

Verwenden Sie Gestik:

Auch beim telefonieren sollten Sie Ihre Gestik verwenden. Wie beim lächeln beeinflusst das Ihre Stimme und hilft Ihnen Bewegung in Ihre Stimme zu bringen während Sie sich immer noch natürlich anhören wird.

Gerade wer zum monotonen Reden neigt, sollte diesen Tipp einmal ausprobieren!

Falls Sie mehr Kraft brauchen:

Wenn Sie besonders überzeugend sein wollen, können Sie auch vor oder während des Telefonates aufstehen. Dies lässt Sie überzeugender klingen.

Achten Sie auf Ihre Atmung:

Sollten Sie gestresst oder nervös sein, versuchen Sie tief und ruhig in den Bauch zu atmen. Bei Stress und Nervosität neigen wir dazu schnell und flach zu atmen, was unsere Stimme in eine höhere Tonlage versetzt und sie bekommt einen unangenehmen Beiklang.

Deshalb ist wichtig: Langsam, ruhig und tief in den Bauch atmen. Bauchatmung versetzt uns wieder in einen ruhigeren Zustand und Ihre Stimme bekommt ihre Überzeugungskraft zurück.

Seien Sie überzeugt:

Viele Telefonverkäufer scheitern, da der Gesprächspartner merkt, dass der Verkäufer nur sein vorgefertigtes Skript abliest, selber aber nicht wirklich von dem Produkt überzeugt ist. Natürlich ist es gut sich ein ungefähres Skript zu erstellen, damit man alle Gesprächsthemen direkt vor sich hat. Allerdings sollten Sie versuchen das Skript so anzulegen, dass Sie es während des Telefonates mit eigenen Worten füllen müssen. So zeigt Ihnen Ihr Skript, dass Sie jetzt über die Vorteile des Produktes reden aber Sie müssen sich selbst überlegen, was Sie sagen.

Der Kunde merkt, dass Sie keinen Text runter reden, sondern in eigenen Worten.

Es lässt Sie sicher und überzeugt wirken. Und wenn Sie überzeugt sind, können Sie auch den Kunden überzeugen.