

VKB | BANK

TEIL MEINES LEBENS.



MEIN TELEFON: **ALLES MEINS!**

Tipps für ein erfolgreiches telefonieren von der VKB-Bank
Grieskirchen

www.vkb-bank.at/allesmeins

CHECKLISTE 1



Die Vorbereitung ...

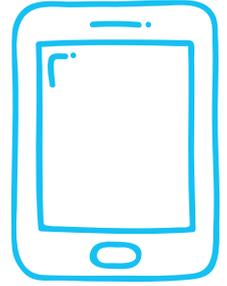
- > Wen rufe ich an?
 - > Ist mir die gewünschte Person schon namentlich bekannt oder ist sie zu erfragen?
- > Warum rufe ich an?
 - > Habe ich bereits Unterlagen zugeschickt oder ist es eine telefonische Bewerbung?
- > Wann/Um welche Uhrzeit rufe ich dort an?
 - > Öffnungszeiten/Bürozeiten beachten!
- > Am besten übst du dein Telefonat vorher mit einer Freundin oder Freund.
- > Eliminiere Störfaktoren und Hintergrundgeräusche (TV, Radio, Kaugummi raus! ...).
- > Für Handytelefonate: Stelle sicher, dass der Akku aufgeladen und das Mobilnetz verfügbar ist.
- > Konzentriere dich ausschließlich auf das vor dir liegende Telefonat.
- > Achte auf eine aufrechte Körperhaltung. Sie wirkt sich positiv auf deine Stimme aus.
- > Halte Papier, Kugelschreiber und deine Bewerbungsunterlagen bereit.
- > Schließe die Augen und atme tief durch.
- > Dein Lächeln kommt an – nicht nur am Telefon!



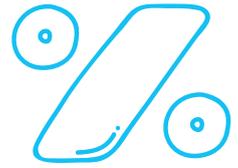
CHECKLISTE 2

... das Telefongespräch ...

- > Begrüße deinen Gesprächspartner und sei freundlich dabei.
- > Stelle dich mit deutlicher Stimme beim Gesprächspartner vor.
- > Nenne deinen vollständigen Namen (Vorname und Nachname). Dies wirkt professionell und sympathisch.
- > Achte auf dein Sprechtempo (nicht zu schnell sprechen!).
- > Vergewissere dich, dass du mit deiner gewünschten Zielperson persönlich sprichst.
- > Wenn nein, frage deinen Gesprächspartner, wann die Zielperson wieder erreichbar ist.
Wenn die Zielperson wieder erreichbar ist, nimm die Gelegenheit auch wahr.
- > Wenn ja, sprich die Zielperson im weiteren Gespräch mit Name und Titel (Mag., Dr., Ing. ...) an.
- > Gewinne die Aufmerksamkeit des Gesprächspartners.
- > Drücke dein Anliegen kurz und präzise aus.
- > Höre aufmerksam und aktiv zu!
- > Wenn du Fragen stellst, stelle sie in offener Form (Was, Wie, Warum, Wann, Wo ...).
 - > Wann darf ich zu einem persönlichen Gespräch vorbeikommen?
 - > Wann darf ich mich wieder bei Ihnen melden?
- > Fasse am Ende die wichtigsten Infos/Vereinbarungen (z. B. Bewerbungstermin) nochmals zusammen.
- > Mache dir Notizen und halte das Wichtigste schriftlich fest (Termin, Name des Gesprächspartners/Personalschefs, Mailadresse, Durchwahl, Adresse bzw. Ort des Personalbüros ...)
- > Verabschiede dich freundlich und bedanke dich für das Gespräch.
Dein Lächeln steckt an!
- > Warte bis dein Gesprächspartner den Hörer aufgelegt hat, dann lege auch du den Hörer auf.



Checkliste 3



... und ein paar Tipps zum Abschluss!

- > Dein Lächeln kommt an!
- > Verwende positive Formulierungen:
 - Dieser Termin ist überhaupt kein Problem.
 - + Gerne werde ich an diesem Termin erscheinen.

 - Heute kann ich die Unterlagen nicht mehr wegschicken.
 - + Ich schicke die Unterlagen gleich morgen Vormittag ab.

 - Hallo - Hier Mayrhofer. Ich bräuchte dringend den Herrn Bergmeister.
 - + Grüß Gott, mein Name ist Stefan Mayrhofer.
Kann ich bitte Herrn Bergmeister sprechen?

 - Mayrhofer - Grüß Gott. Frau Gerstorfer, ich rufe an wegen ... -
Ah - Sie sind gar nicht die Frau Gerstorfer?
 - + Grüß Gott, mein Name ist Stefan Mayrhofer.
Spreche ich mit Frau Mag. Gerstorfer (persönlich)?
- > Füllwörter und Konjunktiv vermeiden - sie vermitteln Unsicherheit.
- > Einfache, klar formulierte Worte sowie kurze und prägnante Sätze erleichtern jedes Gespräch.
- > Lass deinen Gesprächspartner ausreden/den Satz beenden.
- > Eine ruhige Stimme vermittelt Gelassenheit.

**VIEL ERFOLG
BEIM TELEFONIEREN!**

www.vkb-bank.at/allesmeins

