

Test Telefonkompetenz

**S. Dornacher
Kommunikation**

Auf was kommt es beim Telefonieren eigentlich an? Und wie verhalten Sie sich am Telefon? Ihre Kompetenz am Telefon können Sie mit den folgenden Fragen testen. Antworten Sie bitte spontan und ehrlich, damit Sie ein realistisches Ergebnis erhalten. 5 Antwortmöglichkeiten stehen Ihnen dafür zur Verfügung.

1

- A** = die Aussage trifft **für alle** Telefonate zu
B = die Aussage trifft **für die meisten** Telefonate zu
C = **trifft oft zu**
D = die Aussage **trifft selten zu**
E = die Aussage **trifft nicht** für meine Telefonate zu

	Frage	Buch- stabe A-E	Punkte
1	Beschäftigen Sie sich beim Telefonieren zwischendurch mit anderen Dingen?		
2	Kommunizieren Sie während des Telefonats mit anderen etwa mit Gestik oder mit Mimik?		
3	Neigen Sie dazu Ihren Gesprächspartner zu unterbrechen?		
4	Sprechen Sie Ihren Gesprächspartner während des Telefonats mit Namen an?		
5	Verwenden Sie bei negativen Auskünften Formulierungen wie „leider“, „tut mir leid“ oder „bedauerlicherweise“?		
6	Verwenden Sie in Ihren Gesprächen hauptsächlich Feststellungen, Aussagesätze und Aufforderungen?		
7	Weichen Sie in bestimmten Situationen von Ihrem normalen Ton ab, zum Beispiel bei Unterstellungen und unzutreffenden Behauptungen, wenn Sie kritisiert werden oder wenn Kunden reklamieren?		
8	Reagieren Sie schnell verärgert?		
9	Gelingt es Ihnen bei Meinungsverschiedenheiten Sachliches und Persönliches auseinander zu halten?		
10	Finden Sie schnell das Anliegen eines Anrufes heraus?		
11	Verwenden Sie folgende Fragen:“Worum handelt es sich denn?““Um was geht es genau?“, in welcher Angelegenheit rufen Sie an?		
12	Klären Sie während eines längeren Telefonats ob ihr Gesprächspartner sie verstanden hat?		
13	Dauern Ihre Gespräche ihrer Meinung nach oft zu lange?		
14	Lächeln Sie bevor Sie den Hörer abnehmen?		
15	Fallen Ihnen in jeder Situation positive Formulierungen ein?		
16	Hören Ihre Gesprächspartner interessiert zu?		
17	Fragt Ihr Gesprächspartner oder nach oder versteht sie falsch, weil Sie zu leise		

Test Telefonkompetenz

**S. Dornacher
Kommunikation**

	Frage	Buch- stabeA-E	Punkte
	oder zu schnell sprechen?		
18	Benutzen Sie das gültige Buchstabier Alphabet?		
19	Sprechen Sie auch in schwierigen Gesprächssituationen oder bei Reklamationen in einem ruhigen Ton?		
20	Können Sie Gespräche dann beenden, wenn Sie es möchten?		
21	Beraten Sie auch den 17. Anrufer am Tag freundlich und gelassen?		
22	Beantworten Sie Fragen Ihres Gesprächspartners häufig mit „mmmmh?“		
23	Bedanken Sie sich am Ende des Gesprächs für den Anruf?		
24	Verwenden Sie kurze Worte wie „ja“, „aha“, während der Gesprächspartner spricht?		
25	Heben Sie manchmal die Stimme, werden lauter und leise, schneller und langsamer?		
26	Halten Sie Versprechen, die Sie am Telefon geben?		
	Gesamtpunktzahl		

Was bedeutet Ihr Ergebnis?

Punkte 29 - 0 Sie sollten dringend ein Telefon-Coaching machen!

44- 30 Sie haben im Umgang mit Anrufern zahlreiche Unsicherheiten. Erstellen Sie eine Check Liste und legen Sie diese neben das Telefon.

64- 45 Ihre Fähigkeit zum kundenorientierten Telefonieren ist zur Zeit nur durchschnittlich. Finden Sie Ihre Schwächen raus, um diese gezielt anzugehen.

74 – 65 Ihr Gesprächsverhalten ist verbesserungsfähig. Bauen Sie Ihre Stärken aus um den Gesamteindruck am Telefon zu verbessern.

89 -75 Ihre Telefonkompetenz ist gut ausgeprägt. Es fehlt nur wenig zum Telefonprofi. Allerdings gibt es einige typische Bereiche, wo Sie sich verbessern können.

104 – 90 Gratulation! Sie haben außerordentliche Fähigkeiten zum kunden- und zielorientiertem Telefonieren!

Auswertung Telefon Test

Bei den Fragen:

4, 9, 10, 11, 12,14,15, 16, 18, 19, 20, 21, 23, 24, 25, 26
geben Sie sich

- ◆ für **A 4 Punkte**
- ◆ für **B 3 Punkte**
- ◆ für **C 2 Punkte**
- ◆ für **D 1 Punkt**
- ◆ für **E 0 Punkte**

Bei den Fragen:

1, 2,3, 5, 6,7,8, 13, 17, 22
geben Sie sich

- ◆ für **A 0 Punkte**
- ◆ für **B 1 Punkte**
- ◆ für **C 2 Punkte**
- ◆ für **D 3 Punkt**
- ◆ für **E 4Punkte**

Was bedeutet Ihr Ergebnis?

Punkte 29 - 0 Sie sollten dringend ein Telefon Coaching machen!

44- 30 Sie haben im Umgang mit Anrufern zahlreiche Unsicherheiten. Erstellen Sie eine Check Liste und legen Sie diese neben das Telefon.

64- 45 Ihre Fähigkeit zum kundenorientierten Telefonieren ist zur Zeit nur durchschnittlich. Finden Sie Ihre Schwächen raus, um diese gezielt anzugehen.

74 – 65 Ihr Gesprächsverhalten ist verbesserungsfähig. Bauen Sie Ihre Stärken aus um den Gesamteindruck am Telefon zu verbessern.

89 -75 Ihre Telefonkompetenz ist gut ausgerägt. Es fehlt nur wenig zum Profi.t. Allerdings

104 – 90 Gratulation! Sie haben außerordentliche Fähigkeiten zum kunden- und zielorientiertem Telefonieren!