

Frage	Trifft zu	Trifft manchmal zu	Trifft nie zu
Ich bin beim Telefonieren immer 100%ig auf das Gespräch konzentriert.	3	2	1
Ich spreche meinen Telefonpartner immer mit seinem Namen an	3	2	1
Ich versuche nach Begrüßung sofort herauszufinden, aus welchem Grund ein Anrufer anruft.	3	2	1
Manchmal unterbreche ich meine Gesprächspartner, weil ich zu ungeduldig bin.	1	2	3
Beim Telefonieren zu lächeln, finde ich albern.	1	2	3
Ich gehe beim Telefonieren immer ergebnisorientiert vor.	3	2	1
Manchmal kann ich ein Telefongespräch einfach nicht beenden, weil mein Gesprächspartner kein Ende findet.	1	2	3
Beim Telefonieren bin ich immer sachlich und ruhig.	3	2	1
Bei manchen Gesprächspartnern reagiere ich auch mal ärgerlich.	1	2	3
Manchmal fallen mir einfach keine positiven Formulierungen für ein Problem ein.	1	2	3
Wenn etwas nicht möglich ist, sollte man es dem Gesprächspartner ohne Umschweife sagen.	1	2	3
Selbst wenn mein Gesprächspartner aggressiv wird, bleibe ich ruhig und gelassen.	3	2	1
Wenn ein Anrufer sein Anliegen schildert, ermuntere ich ihn, indem ich zwischendurch immer wieder „ja“ „ich verstehe“ oder „aha“ sage.	3	2	1
Ich mache bei jedem Telefonat Notizen.	3	2	1
Wenn ich mit einem Gesprächspartner etwas vereinbare, kommt es manchmal vor, dass ich das vor lauter Arbeit nicht sofort umsetze.	1	2	3

Frage	Trifft zu	Trifft manchmal zu	Trifft nie zu
Manchmal stelle ich nach einem Telefonat fest, dass ich den Namen oder die Telefonnummer des Gesprächspartners gar nicht notiert habe.	1	2	3
Wenn ich den Namen eines Anrufers akustisch nicht verstanden habe, frage ich immer sofort nach.	3	2	1
Auf meinem Schreibtisch liegt immer eine Buchstabiertabelle mit dem deutschen und internationalen Buchstabieralphabet.	3	2	1
Ich verwende viele positive Wörter im Gespräch und kann oft sogar negative Dinge in einem positiven Licht darstellen.	3	2	1
Am Ende eines Gesprächs bedanke ich mich immer ausdrücklich bei meinem Gesprächspartner.	3	2	1
Die meisten Menschen finden, dass ich eine klare, gut verständliche Aussprache habe.	3	2	1
Es kommt manchmal vor, dass ein Gesprächspartner fragt: „Sind Sie noch dran?“	1	2	3

Auswertung:

0 – 21 Punkte:

Ihr Ergebnis zeigt, dass Sie zum Thema Telefonieren und beim Umgang mit Anrufern noch einiges lernen können.

Sie sollten das Buch, zu dem dieser Test gehört, sehr aufmerksam durcharbeiten und die dort vorgeschlagenen Regeln und Verhaltensweisen in Ihren Telefon-Alltag übernehmen.

Mit etwas Übung werden Sie so im Laufe der Zeit immer besser werden.

22 – 41 Punkte:

Ihre Telefonkompetenz bewegt sich im mittleren Bereich. Damit geht es Ihnen so, wie den meisten Menschen, die ohne Anleitung ihren Telefon-Alltag bewältigen.

Um zu einem wirklich guten Telefonierer zu werden, müssen Sie nur die Ratschläge in diesem Buch beherzigen und diese in Ihren Alltag einbauen.

Auf diese Weise wird sich Ihr Telefonverhalten im Laufe der Zeit immer weiter verbessern.

42 – 57 Punkte:

Sie gehören zu den wenigen Menschen, die beim Telefonieren schon fast alles richtig machen.

Mit Hilfe dieses Buches können Sie beginnen, Ihre Telefonkompetenz noch weiter entwickeln.

Den ersten Schritt dazu haben Sie ja bereits gemacht.