

# Telefon-Training



1.	Übersicht	1.
2.	Wer bezahlt meinen Lohn?	2.
3.	Die Haltung der Telefonistin	3.
4.	Souvenir für mentale Stärke	4.
5.	Training und Ziele	5.
6.	Stress bringt uns in Not	6.
7.	Sich ein Bild machen	7.
8.	Eindruck und Wirkung	8.
9.	Professionell am Telefon 1	9.
10.	Professionell am Telefon 2	10.
11.	Professionelles Arbeiten mit Checklisten	11.
12.	Liste der Schlüsselkunden	12.
13.	Know-how-Protokoll	13.
14.	Unarten am Telefon	14.
15.	Wie man Telefonate positiv abschliesst	15.

Unterlagen finden Sie auf [www.joejoehl.ch](http://www.joejoehl.ch)

Joe Jöhl  
Führungsberatung & Schulung  
Bergtalstr. 22, 9500 Wil

071 912 33 40; 079 658 31 57; [jjj@joejoehl.ch](mailto:jjj@joejoehl.ch)

Wer bezahlt letztlich dieses Telefontraining?

Mitarbeiterin ½ + Chef ½?  
Chrisign GmbH?  
Bank?

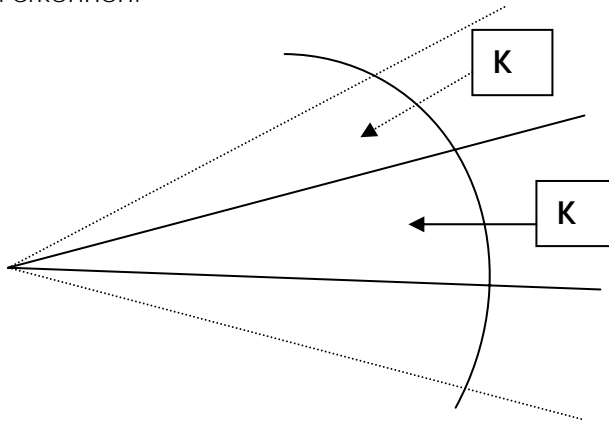
**Die Kunden!**  
Durch Aufträge und Gewinnerwirtschaftung

## Die Einstellung/Haltung der Telefonistin

Vision:

- sympathischer
- freundlicher
- kompetenter Auftritt
- offen

Das Potenzial erkennen:



Reklamationen

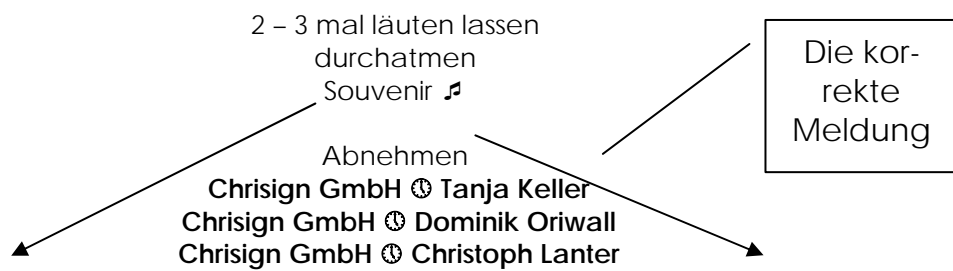
- Kunden „sackern“, weil Sie ihrem Ärger Luft machen
  - Der Tonfall macht uns arg zu schaffen
  - Kunden sind oft unverschämt frech und anmassend
  - Sie geben die Schuld immer andern, zumindest anfangs
- Ruhig bleiben, bis zu einer gewissen Grenze, zur Wahrung der Würde
  - Stufe 1: „Ich schlage Ihnen vor, dass wir nun zusammen die Situation klären.“
  - Stufe 2: „Wir kommen schneller zu einer Lösung, wenn Sie Ihre Lautstärke etwas zurück nehmen.“
  - Stufe 3: „Wenn Sie mich weiter beleidigen, lege ich auf.“
- Reklamationen sind Chancen für eine Vollreferenz!
  - Der Kunde fasst Vertrauen: Auch in einer schwierigen Situation ist auf die Firma Verlass! Ein Fehler kann immer passieren. Eine kompetente Behebung beeindruckt.
- Professionell Informationen holen: Verlauf kontrollieren (vorher – während – nachher)

Fragen zur emotionalen Stärke

- Wie aber werden wir emotional stark?
- Wie bleiben wir cool?
- Wie bewahren wir Übersicht und Würde?

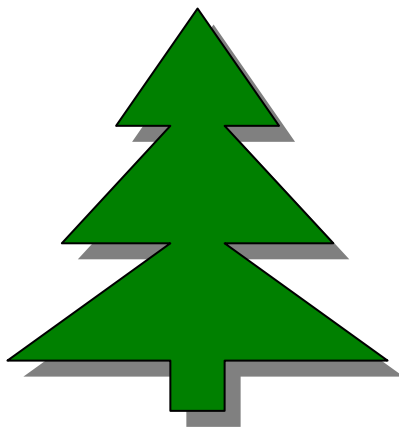
→ Lachen in allen Varianten

# Souvenir für mentale Stärke



## Verärgerter Kunde

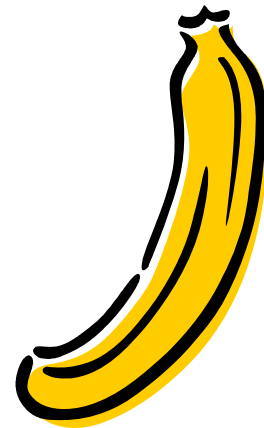
Ich denke: Schlange  
Ich handle professionell  
Ich schaffe eine Vollreferenz  
Der Kunde bezahlt meinen Lohn



Aufrecht stehend

## Freundlicher Kunde

Ich denke: Witzige Person  
Ich handle professionell  
Ich platziere mindestens eine Streicheleinheit  
Ich schaffe eine Kundenbindung



Krumm, liegend

Meine (Sitz-)Haltung:

Vorsicht Knacks: und nicht zu schnell aufhängen!

## Training und Ziele

Robin Skinner:

- 08% Worte, Inhalt
- 35% Stimme, Tonfall
- 57% Mimik, Gestik, Körperhaltung

Wie können wir den fehlenden Blickkontakt beim Telefonieren kompensieren?

1. „aj“
2. „ajky“
3. „aegnu“
4. „adeennrstv“
5. „cehirs“
6. ...

Nicken? Mmh

7. deeehilnrw  
(chiloörtw deor achillnt)
8. aaceeffghnr
9. aaefmmnnssuz
10. acehln
- ...

Szenen

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> müde                        | langsam, kraftlos, gebrochen           |
| <input type="checkbox"/> neugieriges, fragendes Kind | frisch, melodisch                      |
| <input type="checkbox"/> sachlicher Verstandesmensch | langsam, kühl                          |
| <input type="checkbox"/> aufgestellt, witzig         | leicht aggressiv, schnell, überrennend |

Ziele

- Präsenz der Stimme (Power, Kraft, Energie)
- lebendige Stimme (Mona Vetsch lässt grüssen!)
- Kraft im 2. Gang
- Tempo (verliebt und schnell, nicht zu schnell)
- Leichte Aggressivität
- Bestimmter Auftritt

Wirkung auf die Kunden

- Kunden spüren meine Freude an der Arbeit
- Kunden spüren meine überdurchschnittliche Motivation
- Kunden bilden das Bild: „Das ist eine tolle Firma!“
- Kunden haben das Gefühl, kompetent und professionell betreut zu sein
- Kunden haben eine kompetente Ansprechpartnerin
- Kunden haben eine aufgestellte Ansprechpartnerin

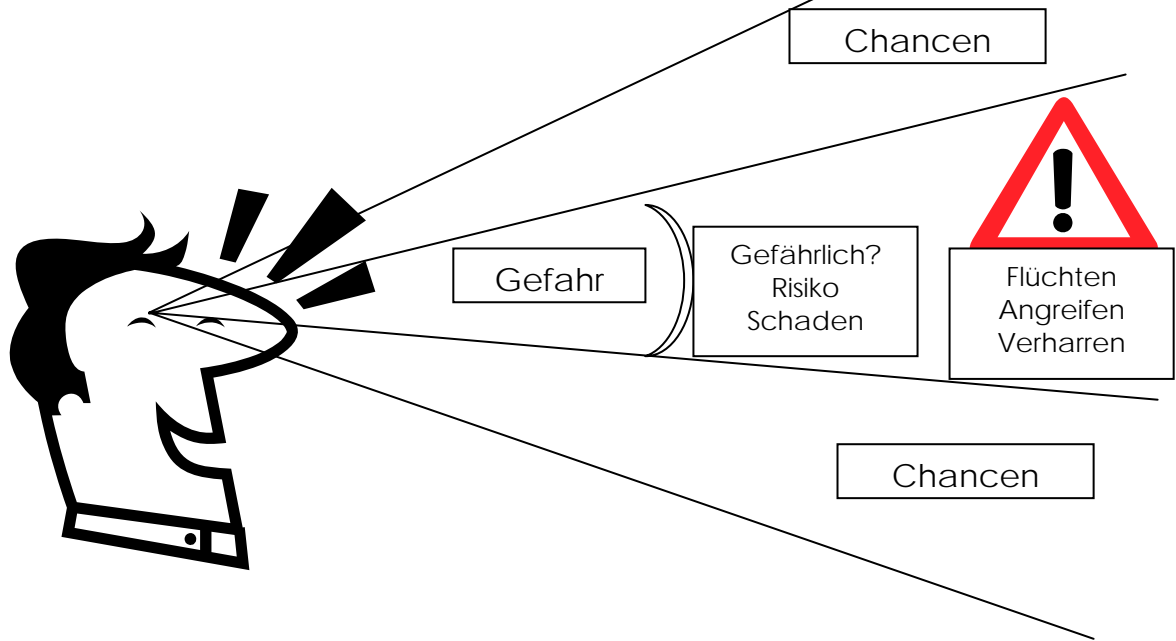
Und

- Aktives Nachfragen, um möglichst genau den Wunsch des Kunden zu erfragen
- Aktives Telefonieren mit Fragen wie: „Kann ich ihnen weiter helfen?“
- Aktives Telefonieren mit Fragen wie: „Kann ich etwas ausrichten?“
- Aktives Telefonieren mit Fragen wie: „Darf ich Ihnen ein Stichwort geben?“
- Aktives Telefonieren mit Fragen wie: „Wie und wann sind Sie am besten erreichbar?“

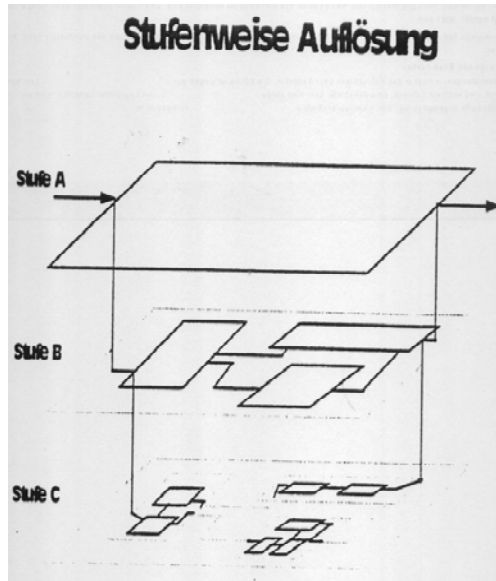
Für Fortgeschrittene

- Wir entlasten unsern Chef/unsere Chefin
- Wir bearbeiten wenn möglich selbstständig eine Anfrage

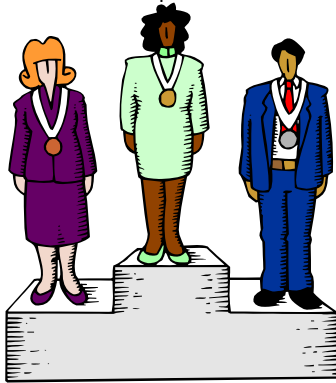
# Stress bringt uns in Not



# Sich ein Bild machen



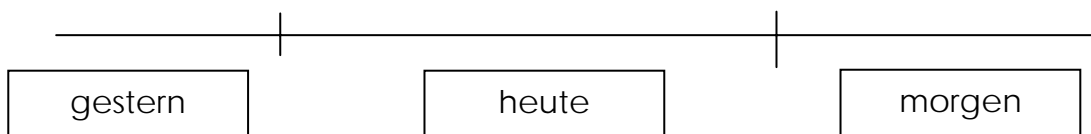
Mit wem spreche ich?



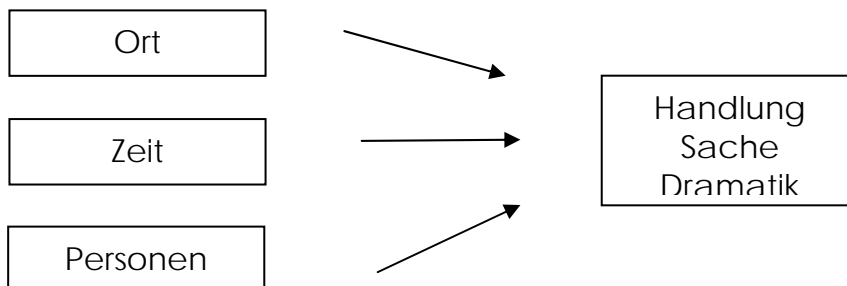
Meine Notizen:

- Name notieren
- Funktion und Firma
- Anliegen notieren (siehe unten)
- Zu erledigen bis ... notieren
  
- (Zusammenfassend wiederholen)
- (Datum, Uhrzeit notieren)
- (Hinlegen zum Erledigen)
  
- Namen 2-3x erwähnen
- Schlüsselkunden sofort erkennen
- Liste der Key Accounts erstellen

Wann ist etwas passiert? (Ablauf)



Wie ist etwas passiert? (Situation, Beteiligte, Betroffene?)



# Eindruck und Wirkung

Der Eindruck



Wann formen sich beim Gegenüber das Bild und die Sympathie?

## Empathie (Einfühlungsvermögen)

Kann ich auf Menschen eingehen?

Meist entsteht der Eindruck, wenn Menschen erzählen können. Und dies wird durch offene Fragen gefördert.

- Wer?
- Wie?
- Was?
- Wann?
- Warum? Weshalb?
- ...
- Im Gegensatz zu geschlossenen Fragen: Hast du gerne Tiere? Hier ist die Antwort meist kurz: Ja. ODER Nein.

So eher ja

So eher nein

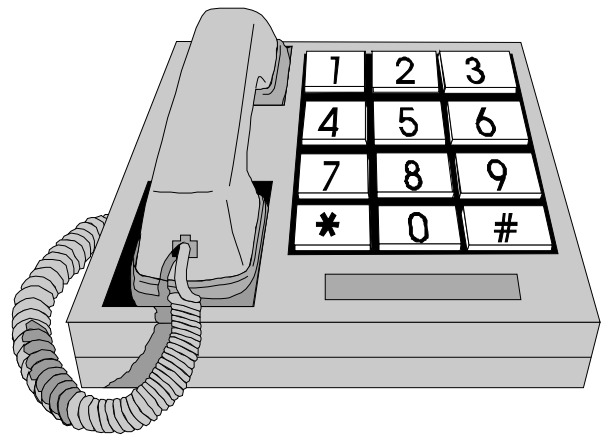
- Die technische Verbindung ist nicht optimal. Darf ich es nochmals hören.
- Darf ich Sie weiter verbinden.
- Der Chef ist nicht da.
- Ich muss die Adresse im Computer nachsehen.
- (ohne Worte warten lassen)
- (ohne Rücksprache etwas tun)
- ...

- Könnten Sie nicht deutlicher sprechen. Ich verstehe Sie schlecht.
- Damit Sie kompetente Antworten erhalten möchte ich Sie gerne mit Herrn Orivall verbinden.
- Herr Lanter bespricht sich gerade mit einem Kunden auswärts. Er ist am Freitag wieder im Büro.
- Darf ich für Sie, Herr Meier, die Adresse im Computer nachsehen?
- Es geht einen Moment, bis ich die Unterlagen geholt habe.
- Sind Sie einverstanden, dass ich rasch in den Keller gehe und nachschaue?
- ...

# Professionell

- am Telefon
- am Empfang

*Selbsteinschätzung mit Nebeneffekt:  
Sie rufen sich einige Grundsätze  
in Erinnerung!*



	<b>Gelingt es Ihnen?</b>	<b>Yes</b>	<b>No</b>
1	Sich mit „Unternehmen – Name – Grüezi“ zu melden, beispielsweise mit „Kantonsspital Münsterlingen - Labor – Müller – Grüezi“	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Klar und verständlich zu sprechen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Die Namen der Kundinnen zu behalten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Angemessene Kleidung zu tragen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Ausgeruht zur Arbeit zu erscheinen oder diskret zu gähnen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Den Arbeitsplatz übersichtlich zu organisieren?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Telefontermine absolut korrekt entgegen zu nehmen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Am Arbeitsplatz nicht zu rauchen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Telefonnotizen auf Anrieb brauchbar mit gut lesbarer Schrift zu machen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	Zuerst zu überlegen bevor Sie reden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	Fakten, Zahlen, Termine, Absprachen während des Gespräches zu wiederholen oder am Ende zu bestätigen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	Block und Schreiber immer griffbereit zu halten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	Mit Ihrer Stimme die Stimmung Ihres Gesprächspartners zu übernehmen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	Gemachte Versprechungen 100%ig einzuhalten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	Über Monate hinaus fehlerfrei zu arbeiten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	Wenn Sie den Namen eines Gesprächspartners nicht richtig verstanden habe, fragen Sie nach, statt sich um die Namensnennung herum zu schlängeln	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	Sie wechseln sofort auf Hochdeutsch, wenn jemand nicht Dialekt spricht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	Sie decken die Sprechmuschel beim Husten oder Niesen ab	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	Sie behalten Kaugummis höchstens zwei Minuten lang im Mund	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Ihr Deodorant schützt Sie auch noch gegen Ende der Arbeitszeit vor Schweissgeruch	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	<b>Ist Ihnen dies auch schon passiert!</b>	<b>No</b>	<b>Yes</b>
2	Die Diskretion nicht gewahrt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Vor Kundinnen Geräte mit viel Lärm fallen gelassen ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	während Sie telefonieren, wird im Hintergrund herum geschrien?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Kundinnen können zuhören, wie Sie Mitarbeiterinnen über Kundinnen sprechen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Mit Kundinnen (Besucherinnen) über andere Kundinnen klatschen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Sie haben einen aggressiven, gereizten Tonfall?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Bei Empörung die Nase rümpfen und die Augen verdrehen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Mundgeruch – früh morgens oder in der zweiten Tageshälfte?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2	Sich zweimal für die gleiche Sache entschuldigen?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3	Ihr Fingernagellack ist verwaschen?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3	Sie haben ein unfreundliches Verhalten?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3	Oft müssen Anrufer 10 mal klingeln lassen, bis sich jemand meldet	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3	Anrufer werden nach der Weitermeldung vergessen und hängen dann in der Leitung	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3	Versprochene Rückrufe werden nicht eingehalten	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3	Es werden zuwenig Telefonnotizen gemacht, Sie glauben, Sie könnten alles im Kopf behalten?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3	Telefonmitteilungen werden nicht oder zu spät weitergeleitet	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3	Müssen Unterlagen gesucht werden, wird oft nur der Hörer beiseite gelegt, ohne den Anrufer zu informieren, was man vorhat.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3	Sie neigen zum Schnellsprechen?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3	Ihre Telefonnotizen sind oft chaotisch?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
4	Sie habe einen singenden, überfreundlichen Ton in Ihrer Stimme?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
4	Sie erledigen während des Telefonierens häufig andere Arbeiten?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
4	Wenn Sie keine Zeit haben, sind Sie sehr kurz angebunden?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
4	Sie essen am Schalter oder trinken Kaffee?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
4	Männer: Sie sind unrasiert in der zweiten Arbeitshälfte	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
4	Mit Ihren Fingern berühren Sie beim Sprechen Ihr Gesicht	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
4	Sie spielen mit den Fingern an etwas herum	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

*Zum Nachdenken für Schnelle*  
**Was geschieht wenn? (Spätfolgen)**

- Eine Besucherin unfreundlich bedient wird?
- Wenn ich meine Arbeit in einer hohen Qualität verrichte?
- Wenn ich in meiner Arbeit unzufrieden bin?



Der zweite Buchtipp:  
Werner Küstenmacher  
**„Telefonieren mit Tiki“**  
So meistern Sie die unendliche Nervensäge  
Brockhaus-Verlag

Der erste Buchtipp:  
Gisa Briese-Neumann  
**„Professionell telefonieren“**  
RORORO 60485  
14.90 sFr.

S.25 Stimme  
S.28 Psycholog. Vorgehen  
S.36 Problematisches Verhalten  
S. 52 Der erste Eindruck  
S.60 Phasen des Telefongesprächs  
S.66 Reklamationen  
S.84 Einwände  
S.126 Telefonnotizen  
S.146 Spezialkenntnisse  
S.148 Typische Situationen  
S.155 Checklisten  
S.163 Glossar

Tipp 3: 3-85436-172-6

Tipp 4: 3 589 -23551-9

## Professionelles Arbeiten mit Checklisten

### Verfeinertes Pflichtenheft und Fixdatenliste

In der Regel steht im Pflichtenheft, was eine Person zu tun hat. Trotzdem empfiehlt es sich, die Arbeitsfelder verfeinert aufzulisten. Sehr viel Übersicht ergibt eine Fixdatenliste für das ganze Jahr.

#### Fixdatenliste

Januar	→
Februar	→
März	→ Kundenanlass organisieren
April	→
Mai	→
Juni	→
Juli	→
August	→ Stand an der Gewerbeausstellung
September	→
Oktober	→ Budget erstellen
November	→ Weihnachtskärtchen richten
Dezember	→

#### Liste der Tagesarbeiten

Morgens	→ Postfach leeren → Telefonbeantworter aus → Mail nachschauen 1
Vormittags	→ 10.00-10.15 gemeinsame Pause (Telefonbeantworter)
Nachmittags	→ Mail nachschauen 2
Abends	→ Telefonbeantworter ein → Briefe auf Post bringen

#### Vorteile und Ziele

- Eine Nachfolgerin ist schnell eingearbeitet
- Bei kurzfristigen Stellvertretungen entstehen wenig Pannen
- In Stresszeiten wird nicht vergessen
- Die Herstellung solcher Checklisten geschieht nebenher, sodass der Aufwand klein ist
- Für die Lohnverhandlungen ist eine professionelle Dokumentation ein Plus!

## Liste der Schlüsselkunden

Alle Kunden sind wichtig. Für eine langfristig sichere Geschäftslage sind die Schlüsselkunden von grösster Bedeutung. Sie liegen im strategisch wachsenden Bereich und werfen genügend Gewinn ab. Jede Telefonistin muss Schlüsselkunden sofort erkennen und entsprechend begrüßen. Dies gilt für bestehende und potenzielle Schlüsselkunden. (Key Account Management)

Die Liste der Schlüsselkunden wird in der Regel am Wochenrapport ergänzt. Risiken Chancen werden unmittelbar kommuniziert.

### Schlüsselkunden

Firma	→ Name, Funktion → Name, Funktion  → Häufigste Anliegen
	→ ...  → ...
	→ ...  → ...
	→ ...  → ...
	→ ...  → ...
	→ ...  → ...
	→ ...  → ...
	→ ...  → ...
	→ ...  → ...

## Know-how-Protokoll

Eine Telefonistin wird mit zunehmender Erfahrung zu Sachbearbeiterin, sofern sie sich bemüht. Für die Kunden hat es den Vorteil, dass sie schnell ein Anliegen deponieren können und eine erste Auskunft erhalten. Für die Telefonistin ist die Position bei Lohnverhandlungen gestärkt.

Es empfiehlt sich, sofort mit dem Sachverständigen in Verbindung zu treten und sich nach der Antwort/Lösung zu erkundigen.

### Know-how-Protokoll

Offerte Homepage	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Einfache Ausführung: 8'000.-</li> <li>→ Mittler Ausführung: 18'000.- bis 25'000.-</li> <li>→ Komplexe Ausführung: um die 70'000.-</li> </ul>
Eingabe Subventionen	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Dokumentation anhand Checkliste zusammenstellen</li> <li>→ Pläne + Budget sind Herzstück</li> <li>→ Bearbeitungszeit 2 bis 3 Monate</li> </ul>
	→
	→
	→
	→
	→
	→
	→
	→
	→
	→

## Unarten am Telefon

1. Unfreundliches Verhalten.
2. Oft muss man es 10mal und mehr klingeln lassen, bis sich eine Firma meldet.
3. Unverständliche Meldung am Telefon — oft ist nicht einmal der Firmenname zu verstehen.
4. Die Telefonzentrale weiß über die Zuständigkeiten im Haus zu wenig Bescheid (Resultat: „Buchbinder Wanninger-Effekt“).
5. Anrufer werden nach der Weitervermittlung vergessen — und hängen dann in der Leitung.
6. Oft werden auf Kosten des Anrufers große Suchaktionen gestartet, statt einen Rückruf anzubieten.
7. Ist der gewünschte Gesprächspartner nicht zu erreichen, erfolgt oft nur ein abschlägiger Bescheid; Hilfestellung (verbinden mit der Vertretung, Rückruf) wird zu selten angeboten.
8. Viele Telefonzentralen verbinden automatisch weiter, ohne wissen zu lassen, daß sie es tun und mit wem.
9. Undeutliche Aussprache (nuscheln, verschlucken von Silben).
10. Zu laute/zu leise Sprechweise.
11. Versprochene Rückrufe werden nicht eingehalten.
12. Ungenügende Vorbereitung auf Telefonate.
13. Der Anrufer gibt zu Beginn des Gespräches keine Information über den Zweck seines Anrufs.
14. Es werden zu wenig Telefon-Notizen gemacht; man glaubt, man könne alles im Kopf behalten.
15. Telefon-Mitteilungen werden nicht oder zu spät weitergereicht.
16. Müssen Unterlagen gesucht werden, wird oft nur der Hörer beiseite gelegt, ohne den Anrufer zu informieren.
17. Vertrauliche Gespräche werden geführt, ohne sich zu vergewissern, ob der Angerufene frei sprechen kann.

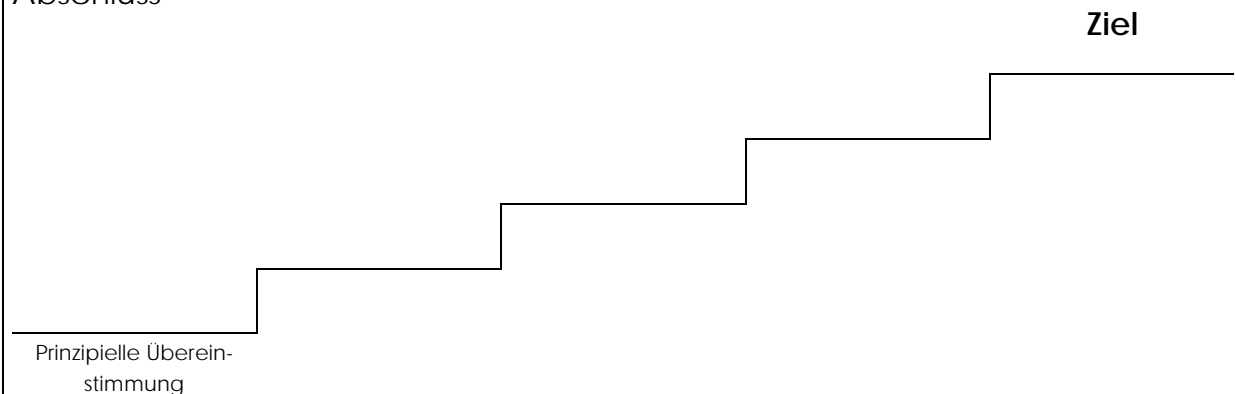
All diese „Kleinigkeiten“ tragen wesentlich zur Gesprächsatmosphäre am Telefon bei. Man könnte sie auch — in Anlehnung an Herzbergs 2-Faktoren-Theorie der Motivation — als „**Hygiene Faktoren am Telefon**“ bezeichnen. Ihr Vorhandensein alleine bewirkt noch kein positives Gesprächsklima. Fehlen sie jedoch, entsteht sehr schnell eine negative Stimmung am Telefon.

**Grundsätzlich gilt also beim Telefonieren wie im persönlichen Gespräch auch:  
zuerst die Hygienefaktoren beachten  
positives Klima schaffen  
dann die sachlichen Fragen klären**

## Wie man Telefonate positiv abschliesst

Jedes Ziel gerichtete Gespräch, jede Verhandlung besteht aus vielen kleinen Schritten in Richtung auf unser Ziel. Dabei durchlaufen wir verschiedene Stufen der Übereinstimmung: von einer prinzipiellen Übereinstimmung (z.B. ein bestimmtes Problem zu lösen) bis hin zu einem Konsens in allen Einzelheiten (konkrete Lösung: Was, Wie, Wer, Wann ...)

Genau genommen beginnt deshalb die Ergebnissicherung schon zu Beginn eines Telefonats und zieht sich über das ganze Gespräch hin — bis zum konkreten Abschluss



Da jede Stufe auf der anderen aufbaut

- müssen wir systematisch vorgehen,
- auf jeder Stufe Übereinstimmung herstellen
- und dürfen keine Stufe auslassen, da wir sonst eine „Bruchstelle“ in unserer Erfolgstreppe haben: sie kann dann bei späterer Belastung zusammenbrechen (wenn wir die „Gretchen-Frage“ stellen). Ausnahme selbstverständlich: Unser Gesprächspartner signalisiert uns gleich zu Beginn Übereinstimmung im Endziel — wer würde da mit seiner Argumentation bei Adam und Eva beginnen?

Trotzdem taucht immer wieder — gerade am Telefon — eine gewisse „Abschlussangst“ auf: Eigentlich ist alles geklärt, und nun? Nun müsste man irgendwie ein Ergebnis „festnageln“ — aber wie?

Folgende Gesprächsabschlüsse sind möglich:

- Dem Gesprächspartner den Ball zuschieben „Tja, wie machen wir das jetzt konkret?“
- Übereinstimmung feststellen: „Dann sind wir uns ja einig.“
- Direktives Zusammenfassen: „Dann verbleiben wir also so: Ich mache ...“

TIPP: Je mehr Übereinstimmung Sie während des Gespräches herstellen, desto leichter fällt Ihnen der Abschluss, und desto schwerer wird es für Ihren Gesprächspartner, gefühlsmässig abzulehnen!