

# Erfolgreich Telefonieren

Die wichtigsten Tipps im Überblick!

**KÄRNTEN**

Villach  
Faaker See  
Ossiacher See

- Bequem sitzen, atmen und lächeln bevor man abhebt
- Mit dem eigenen Namen und Haus/Betriebsnamen melden
- Der Gast erhält eine freundliche Begrüßung mit seinem Namen
- Dem Gast werden Herzlichkeit und Freundlichkeit vermittelt und man versucht Gemeinsamkeiten mit ihr/ihm zu schaffen
- Offene Fragen stellen, um so die Wünsche des Gastes zu erfahren
- Eine möglichst bildhafte Sprache verwenden
- Zuerst aufmerksam zuhören, dann aktiv Fragen stellen und Interesse zeigen
- Oft Bestätigungswörter wie „Gerne“, „Selbstverständlich“ und „Ja“ verwenden
- Sprechgeschwindigkeit auf den Gesprächspartner abstimmen
- Den Gast auch während des Gesprächs mit seinem Namen ansprechen
- Kompetent auf Detailfragen zum Haus und zur Region eingehen und aktiv weitere relevante Informationen vermitteln
- Die Besonderheiten der Region vermitteln (Natur-Aktiv Angebote, Berg-See Erlebnisse & Alpe-Adria Kulinarik, Erlebnis CARD etc.)
- Kontaktdaten für schriftliches Angebot oder Reservierung aufnehmen
- Am Ende für das Gespräch bedanken und den Anrufer mit Namen verabschieden
- Den Hörer sanft auflegen

## Falls einmal nicht abgehoben werden kann:

- Der Anrufbeantwortertext ist auf den Betrieb abgestimmt und professionell gestaltet
- Texte von privaten Mobilboxen werden „betrieblich“ besprochen (wenn Umleitung vorhanden)
- Verweis auf alternative Kontaktmöglichkeiten (Homepage, Email etc.)
- Rückrufe erfolgen innerhalb von 8 Stunden

Weitere Tipps erhalten Sie im Rahmen eines unverbindlichen und kostenlosen Beratungsgesprächs mit Mag. Stefan Domenig, MAS! Schicken Sie ihm eine E-Mail an [support@region-villach.at](mailto:support@region-villach.at) und vereinbaren Sie einen Termin.

