



Bild: pd

**Referent Ernst Z'Graggen** gab wertvolle Tips.

# Mit Ernst Z'Graggen Telefongespräche geübt

*Kürzlich fand wieder ein St. Galler Rheintal Impulsreferat statt. Thema: «Das Telefon – Die Visitenkarte».*

**BALGACH.** Das Referat wurde von Ernst Z'Graggen geleitet. Die Teilnehmenden waren begeistert von seiner aktiven und teils leicht provokativen Art. Anfänglich befragte er alle über ihre «Stolpersteine» beim Telefonieren und ob sie mehrheitlich aktiv oder passiv telefonieren. Diese Punkte baute er gekonnt in sein Referat mit ein und konnte so, dank seiner langjährigen Erfahrung und anhand lebhaft erzählten Praxisbeispiele das Publikum mitreissen.

Wie nimmt man ein Telefongespräch entgegen? Wird das Telefon konsequent nach zwei- bis dreimaligem Läuten abgenommen? Wie vermittelt man ein freundliches Gegenüber? Mit solchen Fragen wurden Alltagsthe-

men hinterfragt. Ernst Z'Graggen ging auf die Sprache, das Volumen der Stimme, die Modulation und die Schlagfertigkeit ein, die ebenfalls etwas mit Erfolg im Telefonverkauf zu tun haben. Weitere Themen waren die Sprachgeschwindigkeit oder der Umgang mit einer Reklamation. Beim anschliessenden Apéro wurde das eben Gehörte rege diskutiert.

Es liegt auf der Hand, dass ein solcher Anlass nur Impulse geben kann. Deshalb organisiert die rebeco gmbh öffentliche aber auch auf Firmen angepasste Telefon-Trainings. Diese öffentlichen St. Galler Rheintal Impulsreferate der rebeco GmbH finden monatlich jeden zweiten Dienstagabend im «Bad Balgach» mit anschliessendem Apéro statt. Das Thema am 9. November ist «Selbstbewusstes Auftreten» mit Wolfgang Elsner. (pd)

Weitere Infos: [www.rebeco.ch](http://www.rebeco.ch) oder Telefon 071 740 05 88, René Berli