



Sechs Phasen einer gelungenen Telefonberatung

1.) FREUNDLICHER GESPRÄCHSEINSTIEG

Der erste Eindruck ist entscheidend - der letzte bleibt. Die ersten 20 Sekunden entscheiden, ob ein Telefonat positiv verläuft. Standardisierte Meldeformel nutzen –

Guten Tag, hier ist Max von den SoberGuides.

2.) PROBLEMANALYSE

Spricht der Anrufer noch nicht, einfach offene Fragen stellen - *Wie kann ich behilflich sein?*

Zudem Aktiv zuhören, Notizen machen, Ruhe ausstrahlen. Ermittlung der aktuellen Phase der Veränderung.

3.) ABSICHERUNG DER INFORMATIONEN

Bevor Fragen beantwortet oder beraten wird, fasse das Anliegen zusammen, wie du es verstanden hast. Habe ich es richtig verstanden, dass...?

4.) LÖSUNGSVERSUCHE

Die gemeinsame Suche nach Lösungen und Ressourcen lässt sich durch Fragen fördern.

Über Fragen kann Vertrauen aufgebaut und Wertschätzung signalisiert werden. Knappe einfache Sätze, Ich-Botschaften und positive Formulierungen verwenden.

5.) ABSCHLUSS DER BERATUNG

Wenn der Anrufer selbst die nächsten Schritte erarbeitet hat, ist die Erfolgsquote höher. Wird das Angebot der Begleitung durch einen SoberGuide angenommen, wird ein Gesprächstermin vereinbart (Telefonat, Gruppenbesuch, Forum).

6.) INDIVIDUELLE VERABSCHIEDUNG DES/DER ANRUFERS/ANRUFERIN