

## Willkommensgefühl am Telefon

### 1. Lächeln

Möchtest du ein Willkommensgefühl erzeugen, dann sage als erstes

„Willkommen...

Sage: ...in IHREM... = mehr Identifikation mit dem persönlichen Reisebüro des Anrufers.  
...in Ihrem ... Reisebüro...

Mit etwas Glück achtet dein Anrufer jetzt auf den Namen Deines Reisebüros.  
und jetzt stelle deinen Anrufer in den Mittelpunkt mit:

...Sie sprechen mit...  
(und nicht mein Name ist...)

Und damit es so persönlich ist, wie du bist:  
...Vorname Nachname."

---

## Willkommen in Ihrem

---

Dein Reisebüroname

## Sie sprechen mit

---

Dein Vorname & Nachname