

Professioneller telefonieren

In Schweizer Unternehmen werden durchschnittlich 80 Prozent der Kundenkontakte telefonisch bearbeitet. Deshalb ist Professionalität am Telefon enorm wichtig. – Einige Tipps.

Von Franziska Schneebeli

Das Telefon ist die «tönende Visitenkarte». Die Freundlichkeit, das Einfühlungsvermögen und die Kompetenz am Telefon beeinflussen stark das Image und den Erfolg des Unternehmens. Der/die überzeugende Mitarbeiter/in am Telefon

- Vermittelt ein positives Image.
- Bindet die Kunden noch mehr an den Anrufenden, an das Unternehmen und an die (hauseigene oder vertretene) Marke des Unternehmens.
- Überzeugt durch fachliche Kompetenz im Verkauf und Service.

Abgehender Anruf

Sowohl der Telefonerfolg als auch der allgemeine Erfolg eines Unternehmens hängen weitgehend davon ab, ob man die Energie gezielt einsetzen kann – oder sie in alle Richtungen streut. Bei Wochenbeginn sollte das Planbare geplant sein, und es ist schriftlich festgehalten.

- Auch der Telefoneinsatz ist geplant, in Gedanken und auf Papier. Empfehlenswert ist, in einer Checkliste zu notieren, was man während eines Gesprächs alles besprechen und erreichen möchte.

Wichtig ist ebenso die sorgfältige Vorbereitung:

- Man lege alle für das Gespräch wichtigen Unterlagen bereit. Man kläre jene Dinge ab, die zur Sprache kommen können.

Man finde Wichtiges über seinen Gesprächspartner heraus. Man mache sich Gedanken, wie man seine Produkte oder Dienstleistungen vom Kundennutzen her richtig kommunizieren kann.

«Leitplanken» beachten

Für das Gespräch selber gibt es einige «goldene Regeln»:

- Für die richtige mentale Einstellung sorgen.
- Namen und Vornamen des Gesprächspartners nennen.
- Positive Einstellung sicherstellen.
- Die Gesprächsführung behalten – wer fragt, der führt.
- Lächeln – lächle, und die Welt lacht mit Dir.
- Den Nutzen nennen.
- Wissen, wann's genug ist. Man bleibe während des ganzen Gesprächs aufmerksam. Was will man mir sagen, was muss ich wissen? Aber weiss ich auch, wann ich meinen Rückzug beginnen sollte? «Tote Pferde kann man nicht mehr lebendig machen.»
- Gegebene Versprechen einhalten. Man terminiere alle versprochenen Dinge und empfohlenen Rückrufe im persönlichen Kalender.

Im Detail präzise agieren

Mit positiven Formulierungen kann man im Gespräch «Land gewinnen»:

- «Schön, dass ich Sie persönlich erreiche.»
- «Spätestens am Donnerstag haben Sie die Unterlagen in Ihrer Post.»
- «Da haben Sie Recht.»
- «Vielen Dank, dass Sie mich darauf hingewiesen haben.»
- «Schön, dass wir eine gemeinsame Lösung gefunden haben.»
- «Das erledige ich gerne für Sie, Herr Muster.»
- «Sie können sich voll und ganz auf mich verlassen.»
- «Bitte entschuldigen Sie.»
- «Danke, dass Sie gewartet haben.»

Last but not least setze man gezielt auch «Zauberwörter» ein, und nutze ihre Kraft. Solche «Zauberwörter» sind beispielsweise:

- «Zuverlässig».
- «Verbindlich».
- «Sicherheit».
- «Preiswert».
- «Schnell».
- «Nutzen».
- «Leistung».
- «Chance».
- «Vorschlag».
- «Interessant».
- «Vorteil».
- «Sparen».
- «Gemeinsam».
- «Lösung».





Eintreffender Anruf

Möglicherweise kommt mir ein Telefonanruf völlig ungelegen: Ich werde bei einer wichtigen Tätigkeit gestört; ich bin vielleicht daran, etwas zu erledigen, allenfalls stehe ich unter Zeitdruck. Dann ist die Gefahr gross, dass ich folgendes tue:

- Ich lasse das Telefon einfach klingeln.
- Ich nehme das Telefongespräch zwar an, jedoch unkonzentriert oder abrupt.
- Ich möchte den Telefonanruf sehr schnell erledigt haben und mir keine Zeit für den Anrufer nehmen.
- Ich messe dem Anruf zu wenig Bedeutung bei.
- Ich reagiere möglicherweise aggressiv(er) und vergesslich(er).
- Ich verfolge keine konkreten Ziele.

In diesen Fällen werde ich bei unseren Kunden (oder möglichen Kunden)

keinen guten ersten Eindruck von unserem Unternehmen hinterlassen.

Wichtig: der gute erste Eindruck

Kunden und mögliche Kunden sollen sich bei mir bzw. bei unserem Unternehmen vom ersten Augenblick an wohl und verstanden fühlen, deshalb ist es wichtig, dass ich einen möglichst guten ersten Eindruck erwecke. Zwei Dinge sind dafür von Bedeutung:

- Meine persönlichen Ziele.
- Meine persönliche Einstellung und mein Verhalten.

Aber: Wie kann ich Ziele setzen, bevor ein Kunde/Interessent mich anruft? Ich weiss doch noch gar nicht, was er möchte. Antwort: Gezielt herauszufinden, was der Kunde will, ist bereits ein

Ziel. Und: Ein gutes Gespräch zu führen, ist ebenfalls bereits ein Ziel: Ich muss «erfolgreich telefonieren» einfach wollen; ich betrachte das Telefongespräch generell als Chance.

Kundenfreundliches Verhalten

Mein Verhalten am Telefon muss überaus kundenfreundlich sein, denn von meinem Können bzw. Unvermögen kann abhängen, ob der Anrufer nie wieder den Kontakt zu unserem Unternehmen sucht oder er zu einem langjährigen Kunden wird. Idealerweise gehe ich folgendermassen vor:

- 1** Ich nehme das Telefon ab, warte eine Sekunde und melde mich mit einer aufgestellten, fröhlichen Stimme. Ich stelle mich mit Vor- und Nachnamen vor. Ich spreche klar und verständlich und vermeide technische Ausdrücke, die der Kunde nicht versteht. Ich passe mein Sprechtempo und die Sprache meinem Gesprächspartner an.
- 2** Ich begrüsse meinen Gesprächspartner freundlich, denn Freundlichkeit steckt an.
- 3** Ich schreibe den Namen und das Unternehmen meines Gesprächspartners immer sofort auf, damit ich meinen Gesprächspartner beim Namen nennen kann und diesen bei Gesprächsende auch noch weiss. Denn der eigene Name ist für jeden Menschen eines der schönsten Worte.
- 4** Ich höre gut und aufmerksam zu und stelle mir folgende Fragen: Bin ich der

FEINHEITEN IN DER WORTWAHL

Unpassend (aber heute üblich)

«Ich habe die Unterlagen nicht zur Hand.»

«Dafür bin ich nicht zuständig.»

«Heute klappt es leider nicht mehr.»

«Sie haben mich nicht richtig verstanden.»

«Ich habe für dieses Produkt allerdings lange Lieferzeiten.»

Besser

«Ich hole mir schnell die Unterlagen dazu.»

«Ich kümmere mich jetzt sofort darum.»

«Ich werde dies gleich Anfang nächster Woche für Sie erledigen.»

«Da habe ich mich missverständlich ausgedrückt.»

«Es besteht für die ses Produkt zurzeit eine unerwartet starke Nachfrage.»

richtige Gesprächspartner? Kann ich die gewünschten Auskünfte geben? Muss ich den Anruf weiterleiten? Wenn ja, an wen? Was will mir der Gesprächspartner sagen, und was muss ich erfahren?

5 Ich stelle Fragen und kläre Details und Unklarheiten. Ich versetze mich in die Lage meines Gesprächspartners, damit ich die Dinge von seinem Standpunkt aus sehen kann.

6 Ich denke «Ich mag Dich, Du bekommst das Beste von mir». Ich möchte die Wünsche und Bedürfnisse meines Kunden erkennen und abdecken.

7 Ich habe Schreibzeug, Checklisten, Papier und was ich sonst noch brauche bereit.

8 Ich mache Notizen, damit nichts Wichtiges vergessen geht, und werde nicht nervös. Ich bin und bleibe geduldig, denn Geduld bringt Rosen.

9 Ich erkläre immer den Grund für kurze telefonische Unterbrechungen. Wenn ich ans Telefon zurückkomme, sage ich nicht «Sind Sie noch da?», sondern nenne den Namen des Gesprächspartners, zum Beispiel: «Herr Muster». Menschen hören nichts so gern wie den eigenen Namen. Sobald sie ihn hören, sind sie aufmerksam.

10 Ich biete von mir aus einen Rückruf an, wenn ich die nötigen Informationen nicht zur Hand habe oder den Gesprächspartner nicht mit einer anderen Person verbinden kann, die die gewünschte Antwort geben kann. Ich sage meinem Gesprächspartner, bis wann ich oder Herr A./Frau B. zurückrufen werden.

11 Ich halte meine Versprechen, auch die kleinen und unbedeutenden. Ich bin zuverlässig. Ich rufe unbedingt zurück, wenn ich es versprochen habe. Dies stärkt das Vertrauen des Partners in mich und das Unternehmen.

12 Ich teste die Kaufbereitschaft meines Gesprächspartners, sobald ich seine Wünsche und Bedürfnisse kenne.

13 Ich hole Zusatzverkäufe und Weiterempfehlungen.

14 Ich beende das Gespräch richtig. Ich fasse zum Schluss das Wesentliche zusammen und lasse dies von meinem Gesprächspartner bestätigen. Dies hilft, Missverständnisse auszuschalten, und erspart unnötige Rückfragen und Ärger. Egal, wie das Gespräch verlaufen ist, ich mag meinen Gesprächspartner, und ich verabschiede ihn freundlich.

15 Ich notiere sofort alles Notwendige auf Papier und/oder in der Datenbank, damit nichts vergessen geht und liegenbleibt. Ich setze mich dafür ein, dass das Besprochene und Vereinbarte eingehalten wird. ••

CHECKLISTE: WER ANRUFT, HAT EINIGE ERWARTUNGEN

Von einem guten Telefondienst erwartet heute die anrufende Person:

- Dass das Telefon nach dreimaligem Klingeln abgenommen wird.
- Dass der Name der das Telefongespräch entgegennehmenden Person sowie des Unternehmens deutlich und freundlich ausgesprochen wird.
- Dass die anrufende Person in einem freundlichen Ton von einer angenehmen Stimme begrüßt wird.
- Dass man ihr aktiv zuhört, das heisst, zu verstehen gibt, dass man zuhört und allenfalls gezielt Fragen zur Situation des Anrufenden stellt.
- Dass, wenn sie unterbrochen wird, dies höflich geschieht («Herr Muster, darf ich Sie kurz unterbrechen?» oder «Entschuldigung, Herr Muster, darf ich Sie kurz unterbrechen?»).
- Dass sie korrekt weiterverbunden wird (Nennung des Namens des neuen Gesprächspartners, freundliche Verabschiedung).
- Dass sie bei der Erruierung des Grunds nicht platt gefragt wird «Worum geht

es?», sondern höflich «Darf ich Sie fragen, Herr Muster, worum es geht?».

- Dass sie mit der richtigen Person verbunden wird.
- Dass sie nicht zu lange warten muss, wenn die entsprechende Person nicht abnimmt.
- Dass, falls die richtige Person nicht anwesend ist, eine Mitteilung aufgenommen wird.
- Dass sie Auskunft erhält, wann die nicht anwesende Person wieder erreichbar ist.
- Dass sie einen Rückruf erhält.
- Dass sie grundsätzlich verbindliche Aussagen erhält (statt «Vielleicht»- oder «Eigentlich»-Aussagen).
- Dass sie bei den Mitarbeitenden Initiative und Hilfsbereitschaft spürt.
- Dass sie sich nicht mit Fachausdrücken, die sie nicht versteht, herumquälen muss.
- Dass sie bei Abklärungen während des Telefongesprächs nicht zu lange warten muss.

- Dass sie bei Abklärungen während des Telefongesprächs über die laufenden Massnahmen informiert wird und nicht «Schweigeminuten» hinnehmen muss.
- Dass sie bei Reklamationen und Bestellungen nicht nochmals anrufen muss, wenn die zuständige Person nicht anwesend ist.
- Dass sie bei Reklamationen ein Mindestmass an Verständnis für ihre Situation spürt.
- Dass sie bei Reklamationen ernstgenommen wird.
- Dass sie bei Reklamationen keine Versprechungen erhält, die wieder nicht eingehalten werden können.
- Dass sie bei Reklamationen über die nächsten Schritte informiert wird.
- Dass sie bei Bestellungen eine freundliche Reaktion erhält (Aussagen: «Besten Dank», «gerne»).
- Dass sie freundlich und unter Nennung des Namens verabschiedet wird.