



TELEFONPRAXIS

Für den perfekten Eindruck am Telefon

Das Telefon gehört genauso selbstverständlich zum Arbeitsalltag wie Kugelschreiber, Papier und Rechner. Nur – Telefonieren haben die meisten Mitarbeiter nicht gelernt. Einige Tipps helfen beim perfekten Eindruck am Hörer.



Mit einem Lächeln klingt die Stimme weich und freundlich. Das kommt am anderen Ende der Leitung gut an

cher, freundlicher anhört. Wer sich lustlos fühlt, vermittelt das auch über seine Stimme, oft unbewusst. Herzlichkeit spürt der Anrufer, ebenso wie die freundliche Grundeinstellung dieser Person. Diese Grundhaltung zu entwickeln und stets umzusetzen, gilt für jeden Mitarbeiter mit Kundenkontakt am Telefon.

Besonderheiten der Telefonkommunikation

Idealerweise legt die Geschäftsleitung eines Betriebes einen einheitlichen Meldetext fest. Dieser Text ist für alle Mitarbeiter des Hauses verbindlich. Ein Beispiel: Firma, Vor- und Zuname der Mitarbeiter und Gruß entsprechend der Tageszeit. „Zimmerei Perfektus, Claudia Maier guten Morgen“. Ein angemessenes Sprechtempo ist das A und O. Die Namensnennung ist für den Kunden bestimmt. Oftmals kann der Anrufer den Namen nicht verstehen, weil die Begrüßung viel zu schnell gesprochen wird. Deutlich und langsam zu sprechen, wirkt besonders höflich.

Das Telefon erfüllt im Unternehmen eine ganz besonders wichtige Aufgabe. Es stellt den Kontakt zu Kunden und Interessenten her, und zwar jeden Tag.

Es gibt keine zweite Chance, einen ersten Eindruck zu hinterlassen. Dieser Aspekt spricht für die Überlegung, Mitarbeiter im Umgang mit dem Telefon professionell zu

schulen. Denn Gespräche mit Kunden sollen fachlich kompetent, professionell und ganz besonders höflich geführt werden. Ein Telefonseminar hilft dabei, vom ersten Gespräch an ein positives Image zu zeigen – vom Betrieb und den Mitarbeitern.

Wer einen Besucher erwartet, bereitet sich auf dieses Zusammentreffen vor. Tele-

fonanrufe kommen unerwartet. Bevor das Gespräch angenommen wird, liegt Schreibzeug bereit und ein Lächeln begleitet die freundliche Stimme beim Begrüßungstext. Immer – egal wie viel Arbeit auf dem Schreibtisch liegt oder wie unpassend der Anruf gerade kommt.

Ein Lächeln ist hörbar, weil sich die Stimme viel wei-

Wichtig ist:

- deutliche Aussprache
- nicht zu laut sprechen – das wirkt aufdringlich
- nicht zu leise reden – das wirkt unsicher
- eine angemessene Geschwindigkeit einhalten

Name nicht verstanden

Spricht der Anrufer undeutlich und Sie verstehen den Namen nicht, lautet die Bitte: „Ich habe Ihren Namen nicht verstanden, bitte sagen Sie ihn mir noch einmal“ oder „Sagen Sie mir bitte noch einmal Ihren Namen?“ Hilfreich ist es, ein Buchstabieralphabet parat zu haben.

Downloadtipp

Das deutsche, englische, italienische und das Funk-Buchstabieralphabet stehen als PDF unter www.mikado-online.de zum kostenlosen Download bereit.

Gewünschter Gesprächspartner ist nicht im Haus

Wenn der gewünschte Gesprächspartner nicht im Haus ist, informieren Sie den Anrufer darüber, wann er wieder erreichbar sein wird (in 5 Minuten, 2 Stunden oder erst in 3 Wochen). Beispiel einer höflichen, nutzenorientierten Formulierung für Kunden: „Herr/Frau ... wird voraussichtlich um ... Uhr wieder erreichbar sein.“ Dann fragen,

- ob der Anrufer zum Kollegen verbunden werden möchte,
- ob man etwas ausrichten darf,
- oder ob der Kunde noch einmal anrufen möchte.

Diese Gesprächsführung vermittelt dem Anrufer, dass Sie gerne für ihn da sind und etwas für ihn tun. Sehr höflich wirken „gerne“, „kurz“, „bitte“ und „danke“.

Downloadtipp

Im Internet steht eine Liste mit positiven Formulierungen fürs Kundengespräch zum Herunterladen unter www.mikado-online.de.

Einige Tabuwörter beim Kunden – und das nicht nur am Telefon – sind „Problem“, „Oh, das wird schwierig!“, „muss“ oder auch „müssen“. Umgangssprachlich werden oft Aussagen verwendet wie:

- „Ich muss erst im Lager nachsehen.“
- „Dann müssen Sie mir Ihre Rechnungsnummer sagen.“
Besser klingt: „Ich sehe kurz im Lager nach“ oder „Sagen Sie mir bitte noch Ihre Rechnungsnummer.“

Beratung am Telefon

Wer fragt, der führt. Das gilt auch am Telefon. Vielen Menschen fällt es schwer, Fragen zu stellen. Oft liegt das wirkliche Anliegen des Kunden hinter seinen Fragen versteckt. In diesem Fall hilft eine Gegenfrage, z.B.: „Was ist der Hin-

tergrund Ihrer Frage?“ Bei offenen Fragen (W-Fragen) kommen viele Informationen. Erst wenn Sie erfasst haben, was der Kunde wünscht, beginnt die Beratung. Hier ist die Verbindung von fachlichen Formulierungen und „Brückenformulierung“ zum Kundennutzen entscheidend:

- Dieses Material besteht aus ... (Leistungsmerkmal), das hat den Vorteil ... (Nutzen aufzeigen) oder
 - Wenn wir den Ablauf ... gestalten, bringt Ihnen das ...
 - Wir schützen das Holz konstruktiv, das bedeutet für Sie ...
 - Wir verwenden eine spezielle Software, das hilft Ihnen ...
- So kann ein Kunde seinen Nutzen oder Vorteil der Beratung erkennen. Am Ende eines Gespräches werden die getroffenen Vereinbarungen nochmals wiederholt bzw. zusammengefasst.

Das Gespräch beenden

Eine freundliche Verabschiedung mit Namensnennung des Kunden hinterlässt einen positiven Eindruck. Nicht vergessen: Keiner bekommt eine zweite Chance, den ersten Eindruck zu hinterlassen.

DIE AUTORIN

Uschi Beck weiß Bescheid über die Bedürfnisse der Selbstständigen. Seit 1994 schult die Diplom-Trainerin und Betriebswirtin Führungskräfte und Mitarbeiter aus Handwerk, Handel und Dienstleistung. Ihr Schwerpunkt liegt bei der Persönlichkeitsentwicklung von Vorgesetzten zur Mitarbeiterführung und Motivation. Seit 2005 lädt die Powerfrau auch zu Seminaren in der Toskana ein. Weitere Informationen gibt es im Internet unter www.uschi-beck-seminare.de.



Das Konstruktionsvollholz von MH-MassivHolz

MIT SICHERHEIT GEWACHSEN

- MH** WÄLZT: Gehobelt und gefast, die Topqualität für den Sichtbereich
- MH** WÄLZT: Egalisiert, für den modernen Holzbau
- MH** WÄLZT: Formstabil und sägeraun, die preisgünstige Alternative

Herstellergemeinschaft MH-MassivHolz e. V.
D-92068 Altmühl
Tel. 09602 / 61 02 00
Fax 09602 / 93 39
www.mh-massivholz.de

Dämmstoff-Schneidegeräte
für Rollen- und Plattenwaren jeder Art
Fa. Piske
Tel.: 08541/ 6554 · Fax: 2514

Natürlich Wohnen mit Flachsdämmstoff

- Wärme- und Schalldämmung (WLG 040)
- Sommerlicher Wärmeschutz
- Feuchteausgleich
- Naturstoff mit Volldeklaration
- Zu 100% recycelbar



Flachshaus GmbH
Ruf 033986 - 500-0
info@flachshaus.de
www.flachshaus.de



Gesund Leben