

## DEN KUNDEN RICHTIG ANSPRECHEN – DER TON MACHT DIE MUSIK

# Zufrieden trotz Terminabsage

**K**undendienst ist eine unberechenbare Angelegenheit. Es muss nur eine Arbeit länger dauern – schon gerät der ganze Terminplan ins Wanken. Wartende Kunden sind allerdings sauer. Also sollte man sich bei ihnen rechtzeitig melden, wenn man nicht pünktlich erscheinen kann. Im Handyzeitalter kein Problem – oder doch?

Der Haken an der Sache ist, dass es nicht damit getan ist, ein Handy in der Tasche zu haben. Man muss auch damit umgehen können. Und damit ist nicht gemeint, dass man weiß, wie man Filmchen und neue Klingeltöne aufspielt oder die Kamera bedient. Hier geht es darum, zu telefonieren – aber richtig.

## NUMMER WÄHLEN UND DRAUFLOS QUASSELN?

Was kann man beim Telefonieren schon groß falsch machen? Diese Frage mag sich so mancher vielleicht stellen. Dabei gibt es schon so einiges, auf das man achten sollte. Zunächst mal sollte man sich vor einem Anruf klarmachen, dass der Angerufene höchstwahrscheinlich in einer ganz anderen Problematik steckt. Persönlich hat man die aktuelle Terminplanung genau durchgespielt, von der der Kunde nur ein Teil ist. Beim Telefonat muss man dem Kunden aber auch die Infos geben, die man selbst eigentlich als selbstverständlich voraussetzt. Ein Einfaches „Tach – hier ist Müller. Ich komme heute doch später zu Ihnen“, mag zwar vom persönlichen Standpunkt aus eine hinreichende Information sein. Der Kunde versteht aber erst mal Bahnhof: Wer ist Müller? Und wieso kommt der heute? Und dann noch später? Fazit: Man muss sich vor dem Griff zum Telefon erst einmal geistig zurechtlegen, was man dem Kunden sagen muss und in welcher Reihenfolge das passieren soll.

## DER KUNDE IST NICHT BLÖD, DESHALB ARGUMENTE LIEFERN

Zunächst einmal ist eine freundliche Begrüßung und Identifizierung Pflicht. Die Nennung des eigenen Namens und den des Unternehmens sind ein Muss: „Guten Morgen, Frau



Petersen. Mein Name ist Volker Müller von der Bömmel Haustechnik.“ Aha, nun ist schon mal klar, wer am Rohr ist. Dann sollte dem Kunden kompakt vermittelt werden, worum es geht: „Wir haben heute um 14 Uhr einen Termin, um den defekten Waschtisch in Ihrem Badezimmer auszutauschen.“ Jetzt ist auch der Kunde auf der Schiene und weiß, was Sache ist. Es folgt der Teil, der Fingerspitzengefühl erfordert – dem Kunden zu sagen, dass etwas *nicht* klappt. Dabei sollte man immer versuchen klarzumachen, dass man nicht selbst, sondern die Umstände daran schuld sind: „Nun musste ich bei einer Arbeit doch mehr erneuern, als es zuvor erkennbar war. Das hat etwas länger gedauert als die eingeplante Reparatur und ich werde leider nicht zum vereinbarten Zeitpunkt bei Ihnen sein können.“ Da diese Aussage den Kunden enttäuscht, muss man ihn sofort auffangen und Alternativen anbieten: „Ist es Ihnen recht, wenn ich heute noch gegen 16 Uhr bei Ihnen vorbeischaue, oder sollten wir lieber für Morgen einen neuen Termin vereinbaren?“ Der Trick hier: Man nennt zwei Möglichkeiten. Der Kunde denkt so automatisch

darüber nach, für welche Alternative er sich entscheiden soll und wird so davon abgelenkt, dass er sich ja eigentlich über die Terminverschiebung ärgert.

### KEEP SMILING, AUCH AM TELEFON

Hat sich der Kunde für einen Termin entschieden, bedankt man sich innig für sein Verständnis – möglichst noch mit ein paar Worten voll des Lobes: „Frau Petersen, ich bedanke mich ganz herzlich dafür, dass Sie mit der Terminverschiebung einverstanden sind. Damit haben Sie mir wirklich sehr geholfen!“ Man hat geholfen – und jemand bedankt sich... das ist ein schönes Gefühl, ganz besonders für den Klienten. Apropos Gefühl: Wer glaubt, ein Telefon übermittelt nur die Sprache, der irrt. Es schickt auch Emotionen auf die Reise. Denn beim Telefonieren hören wir den Gesprächspartner nur, wir sehen ihn aber nicht. Und da das dem Gehirn nicht passt, denkt man sich, wie der andere wohl aussieht. Man erfindet das Aussehen seines telefonischen Gegenübers einfach. Wer hat nicht schon einmal eine sexy Frauenstimme am Telefon gehabt und schwupp – war die Traumfrau fertig. Zumindest vor dem geistigen Auge. Wie die Dame dann tatsächlich ausschaut, bleibt offen. Das Bild entwickelte sich aus Stimme, Tonlage, Lautstärke und Schwingung. Wenn man also gestresst und sauer ist und einen Kunden anruft, dann kommen diese Emotionen auch bei ihm an – selbst wenn man sich in der Wahl seiner Worte sehr im Griff hatte.

Also: Bevor telefoniert wird, tief durchatmen und an etwas Positives denken. Das Lächeln am Telefon sieht der Angerufene buchstäblich und es lässt positive Wellen rüberkommen – selbst wenn man mal einen Termin verschieben muss. Wie schon gesagt: Auch mit dem Werkzeug Handy muss man eben umgehen können. ●

## SO WIRD'S GEMACHT



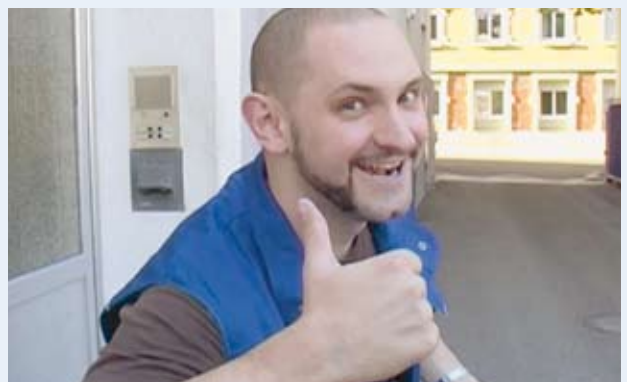
Ein Termin kann nicht eingehalten werden – ...



... der Monteur greift zum Handy und erklärt es freundlich und verständlich...



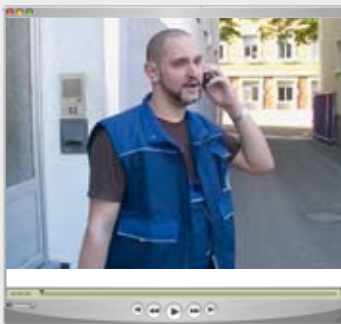
... und die Kundin ist zufrieden, obwohl die Arbeiten in ihrem Hause verschoben wurden



Wer's telefonieren richtig drauf hat, kann sich so manchen Stress vom Hals halten



## FILM ZUM THEMA



Wer mit Kunden telefoniert und dabei nicht den richtigen Ton trifft, hinterlässt keinen guten Eindruck. Dabei kann eine nur ganz kurze Vorbereitung des Gesprächs selbst eine Terminverschiebung zum Pluspunkt machen. Wie's geht, zeigt der Film „Telefonische Kontaktaufnahme“ unter:

[www.sbz-monteur.de](http://www.sbz-monteur.de) → Das Heft → Lehrfilme zum Heft