

AUSHÄNGESCHILD DER FIRMA



Bild: jinga80 / iStock / thinkstock

Das Telefon

Telefonieren ist nicht Ihre wichtigste Aufgabe. Sie brauchen keine professionellen Kenntnisse über Gesprächsführung am Telefon, das erwartet der Kunde auch nicht. Es gibt aber gelegentlich Anlässe, wo Sie eingehende oder ausgehende Telefonate führen.

Wenn sich ein Termin verschiebt, rufen Sie vom Handy den Kunden an. Wenn der Kunde eine spezielle Frage hat, ruft er Sie an. Auch wenn das alles selten vorkommt, Sie sind Image-Träger Ihrer Firma, mit jedem Gespräch beeinflussen Sie die Meinung des Kunden über Ihren Betrieb.

DIE KONTAKTAUFNAHME

Die Begrüßung am Telefon besteht aus drei Teilen: Der Name der Firma, Ihr eigener Name (mit dem Vornamen) und der Tagesgruß. Haben Sie einen komplizierten Zunamen? Spre-

chen Sie ihn dann besonders deutlich aus. Denn der Kunde will wissen, mit wem er spricht.

Je nach Tageszeit ändern Sie Ihre Begrüßung: „Guten Morgen“ geht nur bis etwa 10:00 Uhr, dann wechseln Sie auf „Guten Tag“ Immer wieder wird diskutiert, ob der Monteur auch mit „Hallo“ grüßen kann. Im Gegensatz zu früher ist das heute üblich, vor allem dann, wenn auch der Kunde „Hallo“ sagt. Bei der Verabschiedung haben Sie die Wahl zwischen dem etwas unpersönlichen „Auf Wiedersehen“ oder dem lockeren „Tschüss“. Wenn Sie am Telefon den Namen des Kunden nicht verstanden haben, fragen Sie nicht: „Wie war doch Ihr

Name?“ Fragen Sie: „Wie ist Ihr Name bitte“. Ihr Gespräch wird persönlicher, wenn Sie ab und zu den Namen des Kunden nennen. Die Verwendung des Namens hat auch so etwas wie eine Signalfunktion, wichtige Aussagen sollten damit eingeleitet oder beendet werden: „Herr Kunde, bitte lassen Sie mich kurz prüfen, ob der Termin geht.“

SPASS AM GESPRÄCH

Dem Kunden muss es Freude machen, mit Ihnen zu telefonieren, das bindet ihn an Ihre Firma.

Bevor Sie einen Anrufer am Telefon lange warten lassen, bis Sie eine Frage geklärt haben, bieten Sie besser einen Rückruf an. Denn: Wartezeiten am Telefon erscheinen etwa vier- bis sechsmal so lang wie die tatsächliche Zeitspanne. Das heißt, dem ungeduldigen Anrufer kommen 15 Wartesekunden vor wie 60 – und daran lässt sich auch durch Hintergrundmusik nichts ändern. Fragen Sie den Anrufer nach der Erreichbarkeit: „Wann sind Sie am besten erreichbar?“ Akzeptieren Sie auch ungefähre Zeitangaben: „So gegen 11:30 Uhr.“ Um Missverständnisse auszuschließen, wiederholen Sie, um was es dem Anrufer geht. Kunden sind übrigens recht verärgert, wenn versprochene Rückrufe nicht pünktlich erfolgen. Es ist daher besser, einen Zwischenbescheid zu geben, falls der Rückruf nicht eingehalten wird. Der zweite Termin muss dann aber eingehalten werden.

NEGATIVE NACHRICHTEN

Manchmal müssen Sie am Telefon eine Absage machen, z.B. wenn der Kunde die Handynummer Ihres Chefs will und Sie diese nicht herausgeben dürfen. Verpacken Sie Ihre Absage mit der Bitte um Verständnis, mehr können Sie im Augenblick nicht tun. Bei einer Terminverzögerung sagen Sie nicht nur, dass es Ihnen Leid tut, das genügt nicht. Erklären Sie, was der Betrieb unternommen hat, um den Termin noch zu retten. Der Kunde muss Ihren Einsatz erkennen. Achten Sie bei Ihrem Erklärungshintergrund, dass Sie nichts Negatives über die Firma und das Team sagen. Erklärungen sollten wertfrei sein.

Akzeptiert der Kunde die von Ihnen angekündete Verzögerung, sollten Sie sich bedanken. Lernen Sie solche Aussagen nicht auswendig, die Worte entstehen automatisch, wenn Sie

die richtige innere Einstellung in einer schwierigen Situation haben.

LÄSTIGES TELEFONIEREN

Wenn das Telefon klingelt, unterbricht es häufig die augenblickliche Tätigkeit des Monteurs. Arbeitsunterbrechungen sind nicht gerade angenehm, deshalb fühlt man sich durch das Klingeln gestört. Wenn Sie bei komplizierter Montage daher die Mailbox aktivieren, sollten Sie anschließend schnell reagieren.

Machen Sie auf jeden Fall Notizen über den Inhalt des Telefonats, wenn der Anrufer Sie bittet, eine Nachricht zu hin-

Wie Ihre Stimme den Eindruck verändern kann	
Ausdrucksmerkmal	Erweckter Eindruck
1. Geschwindigkeit schnell	temperamentvoll, lebendig, unbefangen, aufgeregt, hektisch
langsam	ruhig, bedächtig, zögernd, besonnen, überzeugend
2. Lautstärke groß	sicher, energisch, drängend, mangelnde Selbstbeherrschung, Überkompensation von Selbstzweifeln.
gering	zurückhaltend, bescheiden, ängstlich,

terlassen. Am besten nutzen Sie hierfür ein Formular, durch die Vorgaben wissen Sie dann, auf was es ankommt, welche Angaben zu notieren sind. Wiederholen Sie eine Telefonnummer oder eine E-Mail-Adresse, die Ihnen der Anrufer nennt.



AUTOR



Dipl.-Betw. Rolf Leicher ist Kommunikationstrainer und Autor. Er bietet Tagesseminare über Vertrieb und Marketing an.
Telefon (0 62 21) 80 48 82
Telefax (0 62 21) 80 93 41
E-Mail rolf.leicher@t-online.de