

Der gute Ton am Telefon

Telefonkompetenz in 50 x 2 Minuten

©2010-2020 Heragon Verlag GmbH

Das Werk und seine Teile sind urheberrechtlich geschützt. Jede Nutzung in anderen als den gesetzlich zugelassenen Fällen bedarf der vorherigen schriftlichen Einwilligung des Heragon Verlags und der avio GmbH.

Dieses Dokument enthält Unterlagen aus dem Werk

„Sofortwissen kompakt: Der gute Ton am Telefon“ - Telefonkompetenz in 50 x 2 Minuten
ISBN 978-3-942805-09-4

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	2
Höflichkeit am Telefon	3
Effizient telefonieren	3
Gesprächsvorbereitung	4
Nachbereitung	4
Allzeit bereit?	5
Tonqualität	5
Anrufer warten lassen	6
Am Telefon warten	6
Der erste Eindruck	6
Guten Tag!	7
Aktives Zuhören	7
Die Telefonkonferenz	8
13. Körperhaltung	8
Stimmübung	9
Buchstabieren am Telefon	9
Buchstabieralphabet Deutschland	10
Buchstabieralphabet Österreich	11
Buchstabieralphabet Schweiz	12
Buchstabieralphabet International	13
Privates Handy	14
Radio am Arbeitsplatz	14
Störquellen minimieren	14
Sich richtig verabschieden	15
Pausen bewusst einsetzen	15
Gemeinsamkeiten	15
Lächeln	16
Die Beschwerde als Chance	16
Störungen beim Kunden	17
Namen nennen	17
Notizen aufnehmen	17
Der eigene „AB“	18
Mit dem „AB“ sprechen	18
Zeitpfeil Gesprächseinstieg	18
Weiterleiten von Anrufen	19
Die richtige Hörerhaltung	19
Das Headset	20
Offene Fragen am Telefon	20
Geschlossene Fragen	20
Alternativfragen am Telefon	21
Kurze Sätze am Telefon	21
Sich Ziele setzen	22
Terminvereinbarung	22

Ziffer für Ziffer	22
Telefonieren mit Komfort	23
Ein Telefon – viele Anrufe.....	23
Dos and Don'ts	24
Telefongrammatik	24
Positiv formulieren	24
Die Telefonstimme	25
Auf den Punkt gebracht	25
Englischsprachige Anrufer.....	25
Neun goldene Telefonregeln	26
Aktive Kundenpflege.....	26
Ungebetene Anrufer	27
Telefonieren und Besucher.....	27

Höflichkeit am Telefon

Die meisten Telefonate werden immer noch ohne Bildübertragung geführt. Am Telefon ist ein höfliches Auftreten deshalb besonders wichtig, denn Ihre Stimme und Aussprache müssen die Aussagekraft Ihrer Mimik und Gestik ersetzen. Was sollten Sie beachten, wenn es um Höflichkeit am Telefon geht?

Eine der einfachsten Möglichkeiten, am Telefon höflich zu wirken, ist die Verwendung von Aufmerksamkeitswörtern sowie den Wörtern „Bitte“ und „Danke“. Begrüßen Sie Ihren Gesprächspartner höflich, stellen Sie sich vor, sprechen Sie ihn mit Namen an, lassen Sie ihn ausreden und verabschieden Sie sich höflich!

Eine weitere Möglichkeit, Ihrem Gesprächspartner Wertschätzung entgegenzubringen, sind verbale Streicheleinheiten. Oft auch „Worte persönlicher Wertschätzung“ oder „Minilob“ genannt.

Beispiele: „Ja, genau.“ „Das ist ein wesentlicher Punkt.“ „Sie haben recht.“ „Das kenne ich auch“.

Effizient telefonieren

Wenn Sie Freunde oder Bekannte anrufen, dann ist ein Telefonat nicht auf Effizienz getrimmt. Beruflich sieht es oft anders aus. Hier gibt es viele Möglichkeiten, ein Gespräch effizienter zu gestalten und sicherzustellen, dass die Informationen richtig angekommen sind – und umgekehrt auch schnell und korrekt aufgenommen werden.

Effizient telefonieren bedeutet, in möglichst kurzer Zeit die gewünschten Informationen zu erhalten oder zu geben.

So telefonieren Sie effizient:

- Setzen Sie sich vorher Ziele und schreiben Sie diese auf.
- Notieren Sie wesentliche Punkte vorab.
- Erstellen Sie sich einen kurzen Gesprächsleitfaden.
- Halten Sie notwendige Unterlagen am Arbeitsplatz bereit. (Papier, Stifte, Kalender)
- Verwenden Sie Durchwahlnummern und erfragen Sie diese gegebenenfalls.
- Stellen Sie sicher, dass Sie mit dem richtigen Gesprächspartner verbunden sind.
- Machen Sie sich Gesprächsnotizen.

Gesprächsvorbereitung

Eine gute Gesprächsvorbereitung ist das A und O eines erfolgreichen Telefonats. Die Vorbereitung eines Gesprächs nimmt zwar Zeit in Anspruch, dafür erspart man sich aber viel Ärger und erhöht seine Chancen, die vorab definierten Ziele zu erreichen.

Neben dem Vorformulieren des richtigen Einstiegs und der Verabschiedung sollten Sie sich vor dem Gespräch die umseitigen Fragen stellen.

- Wer ist Ihr Gesprächspartner?
- Wann ist eine günstige Zeit für ein Telefongespräch?
- Welches Ziel hat Ihr Telefonat?
- Welche Fragen stellen Sie Ihrem Gesprächspartner und welche könnte er an Sie haben?
- Welche Unterlagen und Daten sind während des Gesprächs nützlich?

Bei mehreren Themen ist es sinnvoll, diese chronologisch von oben nach unten zu gliedern. Lassen Sie zwischen den einzelnen Stichwörtern etwas Platz, so können Sie im Gespräch die Notizen direkt einfügen.

Tipp: Notieren Sie kurze Sätze oder Stichworte, denn während des Telefonats lange Sätze zu lesen, behindert Ihren Redefluss.

Nachbereitung

Sinn und Zweck einer Gesprächsnachbereitung ist es, die aus einem Telefonat gewonnenen Informationen zu dokumentieren und Vereinbarungen festzuhalten. Dadurch gehören Situationen, in denen Sie wichtige Kundendaten verlegt oder vergessen haben, künftig der Vergangenheit an. Notieren Sie nach dem Gespräch folgende Punkte:

Harte Faktoren:

- Datum des Gesprächs
- Name und Durchwahl des Gesprächspartners
- ggf. Name und Durchwahl der Sekretärin, des Assistenten oder des Kollegen
- allgemeiner Gesprächsablauf
- Gesprächsthema

- Vereinbarungen
- Kompetenzen des Gesprächspartners

Weiche Faktoren:

- Stimmungslage des Gesprächspartners
- Reaktion auf bestimmte Fragen
- persönliche Informationen

Allzeit bereit?

Wenn das Telefon klingelt, reißt es Sie aus dem Tagesgeschäft, da Sie ja meist auch andere Aufgaben zeitgleich erledigen. Gerade deshalb sollten Sie einmal kurz durchatmen, Ihre Arbeit ordentlich beiseitelegen, Ihren Telefonblock aufschlagen und erst dann zum Hörer greifen. Wie lange dürfen Sie das Telefon klingeln lassen?

Wenn Sie an der Hotline im Callcenter arbeiten, dann ist die Situation meist klar: Das Telefon hat die höchste Priorität und Sie sollten das Gespräch sofort annehmen. Doch auch im Tagesgeschäft gilt: Lassen Sie das Telefon nie mehr als dreimal klingeln! Gehen Sie zwischen dem zweiten und dritten Klingeln ans Telefon. Denn: Telefonate haben Vorrang. Es sei denn, Sie sind in einer Besprechung.

Falls die Arbeit, die Sie gerade ausrichten, sehr hohe Konzentration erfordert, bitten Sie doch einfach einen Kollegen oder die Zentrale, die nächste halbe Stunde Ihre Anrufe entgegenzunehmen, so hat der Anrufende immer sofort einen Ansprechpartner am Apparat.

Erstes Klingeln = Arbeit unterbrechen
Zweites Klingeln = Notizmöglichkeiten bereithalten

Tonqualität

Erstaunlich, aber wahr: Viele neue Telefone haben eine unglaublich schlechte Sprachqualität. Und damit ist nicht IP-Telefonie gemeint, sondern „normale“ Telefone. Die meisten Mitarbeiter wissen es entweder nicht oder haben sich schon daran gewöhnt. Was können Sie tun, um sicherzustellen, dass die Tonqualität Ihres Telefons stimmt?

Tatsächlich gibt es sehr große Unterschiede in der Sprachqualität der Telefone. Prüfen Sie, wie Ihre Stimme an Ihrem Telefon klingt! Etwa zu leise oder verrauscht? Übertrieben laut oder ohne Höhen und Tiefen? In diesem Fall sollten Sie die Investition in ein anderes Telefon in Betracht ziehen. Aber prüfen Sie auch hier erst die Qualität, bevor Sie eine erneute Enttäuschung erleben. Probieren Sie es am besten gleich bei sich aus: Testen Sie die Qualität Ihres Telefons mit einem guten Bekannten. So können Sie böse Überraschungen vermeiden.

Tipp: Überprüfen Sie nicht nur die Tonqualität, sondern auch die Lautstärke!

Anrufer warten lassen

Oftmals wird ein Anrufer weiterverbunden oder Sie haben interne Fragen, währenddessen der Anrufer in die Warteschleife „gelegt“ wird. Grundsätzlich gilt: Vermeiden Sie es, Anrufer warten zu lassen. Wie lange dürfen Sie einen Anrufer in der Warteschleife halten? Wenn es nicht anders möglich ist, dann können Sie Anrufer „in die Warteschleife legen“. Natürlich sollte die Warteschleife nicht aus Stille bestehen.

Die Zeit in der Warteschleife sollte 30 Sekunden nicht überschreiten. Falls es doch länger dauert, fragen Sie einfach Ihren Gesprächspartner, ob er zwei Minuten warten möchte oder lieber einen Rückruf in den nächsten Minuten wünscht. So kann er selbst über seine kostbare Zeit entscheiden.

Wenn Sie jemanden aus der Warteschleife holen, beginnen Sie mit einem kleinen „Danke für Ihre Geduld...“.

Tipp: Hören Sie sich Ihre eigene Warteschleife an! Gefällt Ihnen die Musik? Geben Sie Anregungen für Veränderungen!

Am Telefon warten

Sicherlich kennen Sie die Situation: Anstatt direkt durchgestellt zu werden, geraten Sie in eine Warteschleife. Was sollten Sie beachten?

Zunächst einmal sollten Sie Ruhe bewahren, denn es ist jederzeit möglich, dass Sie sofort zu Ihrem Gesprächspartner durchgestellt werden. Sie wollen ja nicht mit einer negativen Grundstimmung beginnen, oder? Nutzen Sie die Zeit, indem Sie sich das zentrale Motiv für Ihren Anruf in Erinnerung rufen und es eventuell schriftlich festhalten, sofern Sie dies noch nicht getan haben.

Achtung: Wenn Ihr Gesprächspartner sein Mikrofon auf stumm schaltet, hören Sie ihn nicht, Ihr Gesprächspartner kann jedoch Sie hören. Seien Sie vorsichtig mit Äußerungen, die nicht für das Ohr Ihres Gesprächspartners bestimmt sind.

Tipp: Genießen Sie einfach die kurze Auszeit, um sich kurz zurückzulehnen und zu entspannen – das macht Sie fit für das weitere Gespräch.

Der erste Eindruck

„Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance“, lautet ein Sprichwort. Und dieser erste Eindruck am Telefon ist die Begrüßung. Achten Sie darauf, laut und deutlich zu sprechen, damit keine Missverständnisse entstehen. Vermeiden Sie auch, die Begrüßung schnell herunterzuleiern oder in einen Singsang zu verfallen. Machen Sie zwischen den einzelnen Bausteinen immer eine kurze Pause. Welche Bausteine gibt es?

Die Begrüßung besteht meist aus drei verschiedenen Blöcken: Firma, Name, Gruß.

Bezüglich der Reihenfolge gibt es zwei passende Möglichkeiten.

- Reihenfolge Firma-Name-Gruß

Vorteil: Die Begrüßung endet mit dem Gruß, den der Anrufer direkt aufgreifen kann.

Beispiel: Stahlhandel Maier, Julia Weber, Guten Tag.

- Reihenfolge Gruß-Firma-Name

Vorteil: Das Ohr des Anrufers braucht Zeit, um sich auf Sie einzustellen. Durch den Gruß an erster Stelle geben Sie dem Anrufer die Zeit, sich an den Klang und die Lautstärke Ihrer Stimme zu gewöhnen.

Tipp: Eine Erleichterung können Formulierungen wie „Mein Name ist...“ oder „Sie sprechen mit...“ darstellen.

Guten Tag!

Wenn Sie abgehende Telefonate führen, dann überraschen Sie den Gesprächspartner mit Ihrem Anruf. Sie sind deshalb zunächst immer im Vorteil, denn Sie sind vorbereitet – oder sollten es zumindest sein. Wie sollte die Begrüßung bei abgehenden Telefonaten sein?

Nennen Sie zuerst den Gruß. So kann sich das Ohr des Gesprächspartners auf Sie einstellen. Dadurch kommt die entscheidende Information, wer Sie sind und von welchem Unternehmen Sie anrufen, besonders deutlich an.

Beispiel:

„Guten Tag, mein Name ist Julia Weber von der Alten Börse Marzahn.“

„Guten Tag. Sebastian Huber vom Heragon Verlag.“

Tipp: Sprechen Sie bewusst langsam und deutlich! Nehmen Sie hin und wieder selbst Ihre Begrüßung auf und hören Sie diese selbstkritisch an!

Aktives Zuhören

Zuhören? Das klingt ganz einfach und scheint von alleine zu funktionieren. Das Zuhören umfasst jedoch mehr als die bloße Verarbeitung akustischer Reize. Es geht auch darum, dem Gesprächspartner Rückmeldung zu geben. Am Telefon fehlt die Untermauerung des Gesagten mit Gestik und Mimik. Daher ist es wichtig, aktiv zuzuhören, denn damit signalisieren Sie Ihrem Gesprächspartner Aufmerksamkeit. Was sollten Sie dabei beachten?

Beim aktiven Zuhören geht es darum, den Gesprächspartner in den Mittelpunkt zu stellen. Vermitteln Sie eine positive Stimmung, lassen Sie Ihren Gesprächspartner ausreden, nehmen Sie ihn ernst und gehen Sie auf seine Belange ein.

Aktiv bleiben lautet die Devise, denn das hilft Ihnen, mit Ihren Gedanken bei den

Gesprächsinhalten zu bleiben. Geben Sie kurze Rückmeldungen, stellen Sie Zwischenfragen und signalisieren Sie Ihre Aufmerksamkeit durch Laute wie „mmh“ oder „ja“ oder „aha“. Ebenfalls hilfreich: kleine Zwischenbemerkungen und eine Kurzzusammenfassung des Gesagten.

Die Telefonkonferenz

Durch eine Telefonkonferenz (Telko) sparen Sie Zeit und Geld, weil Sie standortunabhängig agieren: Sie können blitzschnell auf Veränderungen reagieren und sich mit Kollegen abstimmen. Zudem fördern Telefonkonferenzen den Informationsaustausch mit Externen, die sonst nur schwer ins Projekt zu integrieren wären. Doch es gibt Regeln, die eingehalten werden sollten.

- Neue Teilnehmer einer Telefonkonferenz stellen sich vor.
- Bei kontroversen Telefonkonferenzen sollte eine Reihenfolge der Antwortenden festgelegt werden.
- Bei großen Telkos ist ein Moderator hilfreich, der das Wort vergibt.
- Fassen Sie die Ergebnisse am Ende zusammen.
- Verwenden Sie die Namen Ihrer Gesprächspartner.
- Dokumentieren Sie eine Telefonkonferenz und versenden Sie dieses Protokoll nach dem Telefonat per E-Mail an alle Teilnehmer.

13. Körperhaltung

Egal, ob im Sitzen oder im Stehen – die Körperhaltung muss stimmen. Warum? Ihre Stimme ist am Telefon Ihr einziges Kommunikationsmedium und sie sollte kraftvoll und vital klingen, was nur bei einer guten Körperhaltung zu erreichen ist. Probieren Sie mit Kollegen aus, in welcher Haltung Ihre Stimme am sympathischsten wirkt.

Übrigens: Im Stehen können Sie tiefer einatmen und haben mehr Kraft in der Stimme. Daher gilt: Stehen Sie bei wichtigen Telefonaten auf!

Durch eine aufrechte Körperhaltung kann der Resonanzraum wirken. Dies hängt mit den unterschiedlichen Spannungsverhältnissen in Ihrem Körper zusammen.

Als Faustregel für eine aufrechte Haltung gilt: Stellen Sie sich vor, ein Faden ziehe Sie am Hinterkopf nach oben, dies schafft eine gerade Körperhaltung. Üben Sie diese Haltung vor dem Spiegel oder bitten Sie einen Kollegen bei der Beurteilung Ihrer Körperhaltung um Hilfe. Erfahrungsgemäß dauert es einige Zeit, bis eine neue Körperhaltung in Fleisch und Blut übergeht. Rückfälle sind also vorprogrammiert und kein Grund aufzugeben.

Tipp: Wenn Sie die Möglichkeit haben aufzustehen und sich zu bewegen, dann nutzen Sie dies – Sie werden sofort viel aktiver klingen!

Stimmübung

Sie möchten mit Ihrer Stimme einen positiven Eindruck hinterlassen. Die folgenden Übungen helfen Ihnen, Ihre Stimmlage zu finden und Ihren Gaumen zu weiten, um so mehr Klangraum für eine vollere Stimme zu schaffen. Führen Sie die Übungen einfach öfter durch und lassen Sie sich von Freunden, Bekannten und Kollegen Rückmeldung geben.

Übung Nasen-Rachen-Raum

Mit dieser Übung können Sie Ihrer Stimme mehr Fülle, Klang und Ausstrahlung verleihen. Führen Sie die Zungenspitze nach oben an den hinteren Gaumen. Bewegen Sie sie langsam hin und her. Durch diese Bewegung wird der Mundraum weiter und der Kehlkopf senkt sich. Fühlen Sie den entstandenen Raum im Mund?

Korkeübung

Die Übung dient der deutlicheren Aussprache und der Verbesserung der Mundöffnung. Nehmen Sie einen Korken zwischen Ihre Zähne. Sprechen Sie nun einen Text möglichst laut und deutlich. Ihre Kaumuskulatur wird durch den Widerstand des Korkens trainiert.

Buchstabieren am Telefon

Wenn Ihr Gesprächspartner trotz deutlicher Sprechweise etwas nicht verstanden hat, sollten Sie buchstabieren. Doch wie buchstabieren Sie am Telefon richtig?

Bei schwierigeren Namen kann es hilfreich sein, alle Buchstaben zu buchstabieren. Kündigen Sie an, dass Sie das Wort buchstabieren werden und legen Sie los! „E wie Emil, V wie Viktor, C wie Cäsar.“ So wird auch die E-Mail-Adresse richtig verstanden und eine verschickte E-Mail sicher beim gewünschten Empfänger ankommen. Bei Namen wie Maier brauchen Sie nicht jeden Buchstaben einzeln zu buchstabieren, hier genügt einfach „Maier mit A und I“.

Tipp: Halten Sie eine Buchstabierliste für internationale Gespräche am Arbeitsplatz bereit.

Buchstabieralphabet Deutschland

A = Anton
Ä = Ärger
B = Berta
C = Cäsar
Ch = Charlotte
D = Dora
E = Emil
F = Friedrich
G = Gustav
H = Heinrich
I = Ida
J = Julius
K = Kaufmann
L = Ludwig
M = Martha
N = Nordpol
O = Otto
Ö = Ökonom
P = Paula
Q = Quelle
R = Richard
S = Samuel
Sch = Schule
T = Theodor
U = Ulrich
Ü = Übermut
V = Viktor
W = Wilhelm
X = Xanthippe
Y = Ypsilon
Z = Zeppelin

Buchstabieralphabet Österreich

A = Anton
Ä = Ärger
B = Berta
C = Cäsar
Ch = Christine
D = Dora
E = Emil
F = Friedrich
G = Gustav
H = Heinrich
I = Ida
J = Julius
K = Konrad
L = Ludwig
M = Martha
N = Nordpol
O = Otto
Ö = Österreich
P = Paula
Q = Quelle
R = Richard
S = Siegfried
Sch = Schule
T = Theodor
U = Ulrich
Ü = Übel
V = Viktor
W = Wilhelm
X = Xaver
Y = Ypsilon
Z = Zürich

Buchstabialphabet Schweiz

A = Anna
Ä = Äsch (Aesch)
B = Berta
C = Cäsar
D = Daniel
E = Emil
F = Friedrich
G = Gustav
H = Heinrich
I = Ida
J = Jakob
K = Kaiser
L = Leopold
M = Marie
N = Niklaus
O = Otto
Ö = Örlikon (Oerlikon)
P = Peter
Q = Quasi
R = Rosa
S = Sophie
T = Theodor
U = Ulrich
Ü = Übermut
V = Viktor
W = Wilhelm
X = Xaver
Y = Yverdon
Z = Zürich

Buchstabieralphabet International

A = Alpha
B = Bravo
C = Charlie
D = Delta
E = Echo
F = Foxtrott
G = Golf
H = Hotel
I = India
J = Juliett
K = Kilo
L = Lima
M = Mike
N = November
O = Oscar
P = Papa
Q = Quebec
R = Romeo
S = Sierra
T = Tango
U = Uniform
V = Victor
W = Whiskey
X = X-Ray
Y = Yankee
Z = Zulu

Privates Handy

Niemand will darauf verzichten: das Handy, um überall erreichbar zu sein. Aber auch während der Arbeitszeit? Was sollten Sie beachten, wenn Sie Ihr privates Handy am Arbeitsplatz nutzen?

Am Arbeitsplatz ist das Handy eine Ablenkung. Nicht nur für Sie, wenn Sie immer wieder draufschaun, ob eine neue SMS angekommen ist oder Sie vielleicht einen Anruf verpasst haben. Es ist eine Störung für Ihren Gesprächspartner. Wenn das Handy während eines Gespräches klingelt, könnte es den Gesprächspartner irritieren. Das Handy sollte nur im „Lautlos-Modus“ ohne Vibration am Arbeitsplatz liegen. Geben Sie sich selbst feste Zeiten, in denen Sie Ihr Handy checken! Schauen Sie vielleicht alle zwei Stunden darauf und behalten Sie es ansonsten in Ihrer Tasche!

Übrigens: In vielen Betrieben ist das private Handy nur in der Pause erlaubt!

Radio am Arbeitsplatz

Am Arbeitsplatz immer die neuesten Nachrichten und etwas Musik hören scheint ja ganz nett zu sein. Aber ist es am Arbeitsplatz auch sinnvoll und angemessen?

Es gibt viele Tätigkeiten, bei denen das Radio nicht stört. Doch wenn Sie telefonischen Kundenkontakt haben, sollten Sie sich gut überlegen, ob Sie den Gesprächspartnern das Gedudel zumuten möchten. Eine Geräuschkulisse durch Radio im Hintergrund wirkt unprofessionell. Daher hören Sie bitte kein Radio, wenn Sie am Arbeitsplatz auch telefonieren!

Störquellen minimieren

Egal, ob Straßenlärm, Radio, Tippen auf der Tastatur oder laute Gespräche: Nebengeräusche stören beim Telefonieren. Wie gehen Sie mit Störquellen um? Natürlich lässt sich nicht jede Störquelle ausschalten (z.B. wird es im Großraumbüro immer Hintergrundgeräusche geben). Versuchen Sie trotzdem, mögliche Störquellen bereits im Vorfeld zu eliminieren, denn diese verschlechtern die Gesprächsatmosphäre.

Häufige Störquellen sind laute Hintergrundgespräche, Straßenlärm und insbesondere Mitarbeiter, die in Ihr Büro platzen. Schließen Sie Tür und Fenster, bevor Sie wichtige Anrufe tätigen.

Und wenn Sie etwas tippen müssen, dann sagen Sie dem Gesprächspartner, was Sie tun!

Tipp: Falls sich Störungen nicht beseitigen lassen (z.B. Umbauarbeiten im Nachbarbüro), informieren Sie Ihren Gesprächspartner.

Sich richtig verabschieden

Ist ein einfaches „Auf Wiederhören“ bzw. „Tschüss“ ausreichend? Worauf ist beim Gesprächsende zu achten? Die Verabschiedung am Telefon ist mindestens ebenso wichtig wie der vielfach bedachte erste Eindruck. Schließlich hallt der letzte Satz beim Gesprächspartner noch einige Sekunden nach. Deshalb sollten Sie alles daran setzen, dass Ihr Gesprächspartner Sie in guter Erinnerung behält.

Bedanken Sie sich am Ende für das Gespräch und unterstreichen Sie das Positive der Konversation. Fragen Sie außerdem nach, ob Ihr Gesprächspartner weiteren Gesprächsbedarf sieht; gegebenenfalls können Sie einen späteren Gesprächstermin vereinbaren.

Merksatz: Das zuletzt Gesagte bleibt am besten in Erinnerung.

Pausen bewusst einsetzen

Der Volksmund weiß: Reden ist Silber, Schweigen ist Gold. Pausen wirkungsvoll einzulegen ist besonders in konfliktgeladenen Situationen von Vorteil. Die günstigste Länge einer Pause muss intuitiv erfasst werden. Eine eigene Denkpause können Sie auch einfach ankündigen: „Geben Sie mir gerade 30 Sekunden Zeit, damit ich darüber nachdenken kann.“ Welche Arten von Pausen gibt es?

Schweigen am Telefon löst bei vielen Menschen Unbehagen aus. Dabei kann Schweigen durchaus hilfreich sein. Kurz bevor Sie eine Aussage machen, können Sie für einen Moment innehalten. Diese Pause verleiht Ihrer Äußerung mehr Ausdrucksstärke.

Weitere hilfreiche Pausen:

- Entscheidungspause: Sie ermöglicht dem Gesprächspartner, das Gesagte zu verarbeiten.
- Aktive Pause: Mit dieser bewusst eingelegten Pause ermuntern Sie den Gesprächspartner zum Weitersprechen oder zum Äußern von Einwänden, auf die Sie dann eingehen können.

Gemeinsamkeiten

Am Telefon sollten Sie Gemeinsamkeiten erzeugen, denn eine gemeinsame Ebene ist die Basis für eine gute Gesprächsatmosphäre und gute Gespräche. Wie können Sie bereits beim Gruß Gemeinsamkeiten erzeugen?

Insbesondere wenn Sie jemanden anrufen (outbound-Telefonate) können Sie punkten! Wählen Sie beim Gruß den gleichen Gruß, den Ihr Gesprächspartner nennt, dadurch schaffen Sie Gemeinsamkeiten, die positiv gewertet werden.
Beispiel: Guten Morgen mit Guten Morgen entgegen, statt Guten Tag zu sagen. Aber wählen Sie bitte nur dann den gleichen Gruß, wenn Sie sich damit identifizieren können!

Weitere Möglichkeiten, bei denen Sie einen Schritt auf Ihren Gesprächspartner zugehen können:

- Sprechgeschwindigkeit
- Satzmelodie
- Lautstärke

Lächeln

Lächeln beeinflusst die Stimme und Ihre Ausstrahlung am Telefon. Denn: Auch wenn das Lächeln nicht zu sehen ist, so ist es doch zu hören. Wie können Sie Ihre Mimik am Telefon kontrollieren und optimieren?

Achten Sie auf Ihre Mimik. Ihr Gesprächspartner kann im Telefonat Ihre Anspannung oder auch das gelangweilte Gesicht heraushören! Denken Sie daher immer an etwas Positives, wenn Sie telefonieren, und starten Sie Ihr Telefonat mit einer freundlichen Mimik! Strahlen Sie ruhig Selbstbewusstsein und Stärke aus!

Erste Hilfe: Kontrollieren Sie Ihre Mimik mit einem kleinen Spiegel beim Telefonieren. Wenn es mit dem Lächeln gar nicht klappt, nehmen Sie einen Bleistift quer zwischen die Zähne – Ihre Mundwinkel werden automatisch nach oben geschoben und es wird Ihnen bereits nach 30 Sekunden besser gehen.

Tipp: Bevor Sie das Gespräch beginnen, denken Sie an ein schönes Erlebnis, z.B. angenehme Gespräche in der Cafeteria.

Die Beschwerde als Chance

Auf den ersten Blick ist eine Beschwerde ein Ärgernis – für den Kunden und auch für das Unternehmen. Aber: Mit einer Reklamation signalisiert der Gesprächspartner, dass er weiter mit Ihnen und dem Unternehmen zusammenarbeiten möchte. Viel schlimmer wäre es, wenn sich Ihr Kunde gar nicht mehr melden würde. Daher ist es sinnvoll, sich bei ihm für seine Rückmeldung zu bedanken und ihn sogar für seine Reaktion zu loben. Denn ohne Kritik gibt es keine Verbesserung. Wie sollten Sie im Gespräch vorgehen?

Verhalten Sie sich kunden- und serviceorientiert. Zauberworte wie „sofort“ oder „ich kümmere mich“ helfen dabei. Folgende Vorgehensweise hat sich in der Praxis beim Umgang mit Beschwerden bewährt:

1. Hören Sie aufmerksam zu und lassen Sie sich das Problem schildern.
2. Fragen Sie nach, um das Anliegen genau zu erfassen.
3. Zeigen Sie Verständnis und bedanken Sie sich für das in Sie gesetzte Vertrauen.
4. Lassen Sie zu, dass der Kunde seinem Ärger Luft macht. Bleiben Sie ruhig.
5. Klären Sie, welche Lösung der Kunde sich wünscht.

Tipp: Nehmen Sie Angriffe nicht persönlich! Denn es geht meist nicht darum, Sie persönlich anzugreifen, sondern sich einfach Luft zu machen.

Störungen beim Kunden

Immer wieder kommt es vor, dass Sie den Kunden anrufen und dieser „eigentlich“ gar keine Zeit hat, das Gespräch aber annimmt. Wie verhalten Sie sich in einer solchen Situation? Wenn Sie Ihren gewünschten Gesprächspartner anrufen, hören Sie womöglich schon am Tempo der Stimme, dass er unter Zeitdruck steht. Es kann auch sein, dass ungewöhnlich viele Hintergrundgeräusche zu hören sind. In solchen Situationen sollten Sie auf diese Faktoren eingehen und sie ansprechen.

Fragen Sie nicht „Störe ich Sie gerade?“, denn hier ist bereits das negative Wort „Störung“ enthalten. Fragen Sie lieber „Haben Sie fünf Minuten Zeit?“ oder „Passt es bei Ihnen gerade?“ So starten Sie das Gespräch gleich mit einer positiven Frage. Falls der Gesprächspartner mitteilt, dass es gerade unpassend ist, fragen Sie einfach, wann er mehr Zeit hat.

Übrigens: Wenn Sie erfragen, wie viel Zeit Ihr Gesprächspartner hat, können Sie entsprechend planen.

Namen nennen

Es ist erwiesen, dass wir nichts lieber hören, als unseren eigenen Namen – vorausgesetzt, er wird richtig ausgesprochen. Wie können Sie dies im Telefonat nutzen? Sprechen Sie den Gesprächspartner immer am Anfang, während des Telefonates ein- bis zweimal und am Ende noch einmal mit Namen an. Doch Vorsicht: Wenn Sie ihn zu häufig mit Namen ansprechen, wirkt es aufgesetzt und aufdringlich für den Gesprächspartner.

Übrigens: Nichts ist unangenehmer als ein falsch verstandener Kundenname. Wenn Sie sich nicht sicher sind, fragen Sie nach und lassen Sie ihn sich buchstabieren. („Ich habe Sie akustisch nicht verstanden. Können Sie mir Ihren Namen bitte buchstabieren?“)

Tipp: Nennen Sie den Namen Ihres Gesprächspartners, um Angebote oder wichtige Informationen zu unterstreichen.

Notizen aufnehmen

Immer wieder gibt es Situationen, in denen Sie Anrufe für Kollegen entgegennehmen müssen. Was ist wichtig beim Aufnehmen einer Telefonnotiz für Kollegen?

Wenn ein Kunde anruft und nach Ihrem Kollegen fragt, der vielleicht gerade außer Haus oder in der Pause ist, sollten Sie zunächst immer daran denken, den Gesprächspartner zu fragen, ob Sie sein Anliegen klären können. Wenn der Kunde diese Frage verneint, ergibt es Sinn, eine kurze Telefonnotiz aufzunehmen. Hierbei ist ganz wichtig, dass Sie den Namen des Anrufers, seine Telefonnummer und den Grund des Anrufes in Stichpunkten notieren. Selbstverständlich sollten Sie auch erfragen, wann er unter dieser Nummer erreichbar ist – so kann Ihr Kollege den Rückruf entsprechend planen. Halten

Sie die Uhrzeit des Anrufs fest.

Tipp: Die meisten Textverarbeitungsprogramme haben Vorlagen für Telefonnotizen.

Der eigene „AB“

Es ist sinnvoll, nach Feierabend den Anrufbeantworter einzuschalten. Wie sollten Sie den Anrufbeantworter besprechen? Wichtig ist, den Anrufbeantworter positiv zu besprechen. Geben Sie keinen Vorwurf von sich wie z.B. „Sie rufen außerhalb der Geschäftszeiten an!“, sondern formulieren Sie positiv wie z.B. „Sie erreichen uns täglich zwischen 9 und 13 Uhr.“

Bedanken Sie sich für den Anruf z.B. „Herzlichen Dank für Ihren Anruf.“ und geben Sie alle notwendigen Informationen z.B. „Sie haben die Nummer der Metzgerei Müller gewählt.“

Bitten Sie den Anrufer, seinen Namen und eine Rückrufnummer zu hinterlassen, so dass Sie direkt zurückrufen können.

Tipp: Sprechen Sie Ihre Geschäftszeiten auf den Anrufbeantworter, damit der Kunde diese dann auch für die Zukunft kennt.

Mit dem „AB“ sprechen

Immer wieder werden Sie „nur“ den Anrufbeantworter des Gesprächspartners antreffen. Welche Informationen sollten Sie als Anrufer auf dem Anrufbeantworter hinterlassen? Wenn Sie einen Anrufbeantworter am anderen Ende der Leitung haben, dann legen Sie bitte nicht auf. Hinterlassen Sie höflicherweise eine Nachricht.

Folgende Inhalte sollten enthalten sein:

- Begrüßung, Ihr Name, Ihr Unternehmen
- Grund des Anrufes
- Unter welcher Nummer sind Sie wie lange erreichbar?
- freundliche Verabschiedung
- evtl. Anrufzeit angeben

Tipp: Machen Sie sich Ihre eigene Checkliste für das Besprechen des Anrufbeantworters, damit Sie keine wichtige Information vergessen!

Zeitpfeil Gesprächseinstieg

Die ersten Sekunden sind entscheidend. Geben Sie Ihrem Gesprächspartner die Chance, sich in den jeweiligen Sachverhalt einzudenken. Am besten chronologisch. (Vergangenheit, Gegenwart, Zukunft)

Beispiel: „Herr Müller, Sie hatten ja vor einer Woche Ihre Bestellung von Produkt X telefonisch durchgegeben.“ (Vergangenheit) „Jetzt haben wir die Ware erhalten.“ (Gegenwart) „Die Ware wird heute per Kurier an Sie versandt und wird am Nachmittag bei Ihnen eintreffen.“ (Zukunft)

Durch diese Vorgehensweise hat der Gesprächspartner gleich die Möglichkeit, sich an den kompletten Vorgang zu erinnern.

Übrigens gibt es sogar bei der Kaltakquise einen Einstieg über die Vergangenheit, z.B.: „Herr Müller, wir hatten bisher ja noch nicht miteinander zu tun...“ (Vergangenheit)

Tipp: Gehen Sie vor dem Telefonat Ihren Einstieg kurz gedanklich durch, um sicherer zu sein!

Weiterleiten von Anrufen

Ein Kollege kann manchmal der kompetentere Ansprechpartner sein. Doch zu oft müssen Kunden ihre Probleme mehrfach vortragen. Gut, wenn man weiß, wie man so etwas verhindert. Wie leiten Sie Kunden professionell weiter? Verzichten Sie auf Negativaussagen in der Art „Da sind Sie bei mir falsch.“

Hilfreich sind Formulierungen wie: „Da kann Ihnen Herr Müller direkt Auskunft geben...“

Teilen Sie dem Kunden vor dem Weiterleiten den Namen des Kollegen und seine Durchwahl mit. Vorteilhaft ist es, Ihren Kollegen in aller Kürze über das Anliegen des Kunden aufzuklären. Falls Sie auf die Schnelle keinen kompetenten Mitarbeiter ausfindig machen können, erklären Sie dem Kunden die Situation. Schlagen Sie ihm vor, dass ihn so bald wie möglich ein kompetenter Kollege zurückrufen wird.

Die richtige Hörerhaltung

Auf die richtige Hörerhaltung bezogen sollten Sie folgenden Sachverhalt beachten: Die Lautstärke nimmt mit jedem Zentimeter Entfernung stark ab. Variieren Sie also nicht allzu stark den Abstand zum Mund. Was sollten Sie noch beachten?

Haben Sie schon überlegt, wie Ihre Stimme klingt, wenn Sie den Hörer zwischen Kinn und Schulter geklemmt haben? Verklemmt, gepresst, unangenehm. Auch kommt es gerade bei dieser Hörerhaltung oft vor, dass das Mikrofon viel zu weit vom Mund entfernt ist. Die Folge: Ihre Stimme klingt zu leise und kaum verständlich. Dies führt meist zur Verärgerung Ihrer Kunden. Oft haben diese noch nicht einmal den Mut, zu sagen: „Sprechen Sie bitte lauter!“, sondern schlucken den Frust ganz einfach herunter. Keine gute Basis für ein erfolgreiches Gespräch. Prüfen Sie, wie laut Ihre Stimme beim Gesprächspartner ankommt.

Das Headset

Ein Headset kombiniert einen Kopfhörer mit einem Mikrofon und ersetzt somit den Telefonhörer. Was sind die Vorteile?

Der größte Vorteil ist ganz klar, dass Sie beide Hände frei haben. Sie können während des Gesprächs in den Kundenordner schauen, Daten in den PC eintippen, handschriftlich etwas festhalten. All dies, ohne den Hörer an die Schulter zu klemmen und sich eventuellen Schmerzen auszusetzen. Kabellose Headsets bieten Ihnen eine große Bewegungsfreiheit. So können Sie Ihren Körper in Bewegung halten.

Aber auch die Stimmqualität profitiert: Headsets haben den Vorteil, Nebengeräusche weniger zu übertragen. Ein weiterer Vorteil: Die Entfernung des Hörers zum Mund bleibt gleich, dadurch gibt es weniger Schwankungen in der Lautstärke.

Achtung: Prüfen Sie sowohl Sprachqualität als auch Passgenauigkeit.

Offene Fragen am Telefon

„Wer, wie, was, wieso, weshalb, warum. Wer nicht fragt, bleibt dumm!“ Bestimmt kennen Sie diesen Satz. Verwenden Sie diese Fragewörter für offene Fragen. Offene Fragen bringen viele Informationen über die Wünsche, Bedürfnisse und Ideen des Gesprächspartners ans Tageslicht.

Typische offene Fragen im Telefonat:

- Wann ist Herr Müller wieder im Haus?
- Unter welcher Durchwahl erreiche ich Frau Maier?
- Wer ist bei Ihnen zuständig, wenn es um Mitarbeiterschulungen geht?
- Wie kann ich Ihnen behilflich sein?
- Wann können Sie mir den Vertrag zusenden?
- Wer hat in diesem Projekt die Entscheidungskompetenz?
- Wie ist der genaue Ablauf des Projektes?

Offene Fragen erweitern das Gespräch und halten es am Laufen.

Geschlossene Fragen

Eine in Telefonaten häufig verwendete Frageart ist die „geschlossene Frage“. Wer sie stellt, erhält als Antwort meist „Ja“ oder „Nein“. Sie dient also nicht dazu, ein Gespräch am Laufen zu halten, sondern hilft, klare Entscheidungen zu treffen.

Typische geschlossene Fragen im Telefonat:

- Spreche ich mit Herrn Müller persönlich?
- Kann ich bitte mit Frau Meier sprechen?
- Haben Sie schon Zeit gefunden, die Unterlagen durchzusehen?
- Sind Sie zuständig, wenn es um Arbeitssicherheit geht?

Leider wird die geschlossene Frage auch sehr häufig in Situationen verwendet, bei denen offene Fragen angebracht wären.

Beispiel: In der oben stehenden Frage wäre statt „Sind sie zuständig...“ die Formulierung „Wer ist bei Ihnen zuständig für das Thema Arbeitssicherheit?“ passender.

Alternativfragen am Telefon

Mit einer Alternativfrage können Sie sehr gut den Gesprächspartner in eine bestimmte Richtung lenken. Im Unterschied zur offenen Frage bieten Sie hier zwei oder mehrere Alternativen an. So wird eine Entscheidung für eine der Alternativen erleichtert. Doch Achtung: Alternativfragen können auch einengen.

Typische Alternativfragen im Telefonat:

- Möchten Sie die Lieferung per Post oder mit Kurier?
- Sollen wir uns dazu eher Anfang oder Ende der Woche treffen?
- Kann ich etwas für Herrn Maier notieren oder möchten Sie es später noch einmal versuchen?

Bei Alternativfragen wird die zweite Alternative vom Gesprächspartner oft höher bewertet. Achten Sie daher darauf, dass die von Ihnen bevorzugte Alternative an zweiter Stelle steht. Manchmal werden auch dem Gesprächspartner Scheinalternativen geboten. Er hat die Auswahl zwischen zwei Alternativen, die beide für den Fragesteller vorteilhaft sind.

Tipp: Die NOA-Technik („Nur oder auch“): Nur das Kartenset oder auch ein Hörbuch dazu?

Kurze Sätze am Telefon

Kurze Sätze am Telefon sind sinnvoll. Sie sind leicht verständlich und es geht weniger Inhalt verloren. Somit kann sich der Gesprächspartner besser auf den Inhalt konzentrieren.

Ein langer Satz:

„Mein Kollege, den ich noch miteinbeziehen möchte, der aber erst in der nächsten Woche Zeit hat, damit wir dann für Sie die richtige Software auswählen, dessen Stellungnahme benötigen wir für die richtige Investition.“

Ein solch verschachtelter Relativsatz ist für einen Zuhörer nur sehr schwer aufzunehmen.

Besser mehrere kurze Sätze bilden:

„Ich möchte meinen Kollegen als einen weiteren Entscheider dazuholen. Er hat jedoch erst kommende Woche Zeit. Seine Stellungnahme benötigen wir für die Investition.“

Sich Ziele setzen

Mit dem Definieren von Gesprächszielen erhöhen Sie Ihre Chancen auf Erfolg und überlassen weniger dem Zufall. Eine klare Fokussierung auf Ihre Ziele hilft Ihnen dabei, sich auf das Wesentliche zu konzentrieren, Wichtiges von Unwichtigem zu trennen – und für Einwände gewappnet zu sein. Wie können Sie sich Ziele setzen?

Formulieren Sie konkrete Ziele und schreiben Sie diese auf. Somit haben Sie sie während des Gesprächs immer im Auge.

Sie werden sehen: Je konkreter Ihre Ziele sind, desto weniger Zeit werden Sie auf Nebenschauplätzen vergeuden. Am besten notieren Sie die Gesprächsziele auf einem Blatt Papier. Damit haben Sie diese das ganze Gespräch über im Auge.

Beispiel:

Mindestziel: Interesse wecken

Maximalziel: Termin vereinbaren

Tipp: Achten Sie neben den reinen Fakten auch darauf, wie Sie auf den Gesprächspartner wirken möchten!

Terminvereinbarung

Im professionellen Verkauf oder in der Beratung sind meist persönliche Gespräche notwendig, um einen potenziellen Kunden zu gewinnen. Oft werden die Termine hierfür am Telefon vereinbart.

Welche Regeln sollten Sie bei telefonischen Terminvereinbarungen beachten?

- Erläutern Sie Ihrem Gesprächspartner, welchen Nutzen er von einem persönlichen Termin hat.
- Stellen Sie Ihr Angebot vor, aber nur im Überblick, die Details folgen im persönlichen Gespräch.
- Geben Sie Ihrem Gesprächspartner mindestens zwei Termine zur Auswahl. So kann er wählen, wann er Sie treffen möchte.
- Versuchen Sie die Gesprächsdauer zu definieren und sich dann auch daran zu halten. Planen Sie Puffer mit ein!
- Bestätigen Sie den Termin nochmals nach dem Telefonat durch eine schriftliche Zusage per E-Mail.

Ziffer für Ziffer

Dreiundfünfzigviersechszwanzigneun – schlecht verständlich. Ihr Gegenüber kommt durcheinander, notiert womöglich falsch. Unnötiger Ärger ist vorprogrammiert. Wie diktieren Sie Telefonnummern, Rechnungsnummern oder andere Zahlen richtig?

Achten Sie darauf, Ziffern einzeln zu nennen und Zahlen zu gruppieren. Also lieber fünf-drei-vier-zwei-sechs-neun.

Und: kurze Pause nach drei Ziffern.
fünf-drei-vier // zwei-sechs-neun

Danach etwas schneller wiederholen, so dass Ihr Gesprächspartner die Zahl nochmals prüfen kann.

Beispiel 12040573:

Falsch: eins-zwanzig-vierzig-fünf-dreiundsiebzig

Richtig: eins-zwei-null-vier-null-fünf-sieben-drei

Noch besser: eins-zwei-null // vier-null-fünf // sieben-drei

Telefonieren mit Komfort

Nutzen Sie die Möglichkeiten von Komforttelefonen. Machen Sie sich mit den Funktionen vertraut. Vermutlich kann Ihr Telefon mehr als eine Nummer wählen. Welche Komfortmerkmale gibt es und wie können diese Ihre Telefonate erleichtern?

Einige Leistungsmerkmale, die Ihnen das Telefonieren erleichtern:

- Gespräch weiterleiten
- Kurzwahl – das Herstellen einer Telefonverbindung über eine festgelegte Ziffer, die das Eintippen der ganzen Rufnummer erspart
- Rufumleitung innerhalb der Telefonanlage – eingehende Anrufe werden z.B. auf das Handy umgeleitet
- Automatischer Rückruf – nimmt die vorher nicht erreichbare Person später den Hörer ab, wird automatisch eine Verbindung zwischen den beiden Teilnehmern hergestellt
- Konferenzschaltung (intern und extern)

Ein Telefon – viele Anrufe

Manchmal passiert es, dass während eines Telefongesprächs ein weiterer Anruf eintrifft. Durch die Anklopffunktion wird Ihnen mittels eines Klopfzeichens signalisiert, dass ein weiterer Gesprächspartner gerade versucht, Kontakt aufzunehmen. Welche Möglichkeiten gibt es?

Makeln:

Der Angerufene kann den neuen Anruf entgegennehmen und dann zwischen den zwei aktiven Verbindungen hin- und herschalten. Der jeweils wartende Teilnehmer wird in der Warteschleife gehalten.

Anrufweitschaltung:

Eingehende Anrufe werden auf einen anderen Apparat umgeleitet. Sinnvoll, wenn man in der Mittagspause oder im Urlaub ist und ein Kollege die Anrufe entgegennehmen soll.

Dos and Don'ts

Während eines Telefonats gibt es viele Dinge, die man besser unterlassen sollte. Trinken, essen, Kaugummi kauen, rauchen...

Was sollten Sie noch beachten?

Grundsätzlich gilt eine einfache Regel: Verhalten Sie sich so, als würden Sie Ihrem Gesprächspartner gegenüber sitzen.

Wichtig: Trinken

Oft wird vor lauter Telefonieren vergessen, dass getrunken werden sollte. Genügend Flüssigkeit sorgt für eine gute Stimme und schnelles Denken.

Übrigens: Wenn Sie einen Frosch im Hals haben und daher etwas trinken müssen, kündigen Sie dies kurz an und entschuldigen Sie sich beim Gesprächspartner.

Telefongrammatik

Professionell telefonieren bedeutet, im Gespräch zu variieren.

Überlegen Sie selbst: Was für Möglichkeiten haben Sie, wenn Sie im Telefonat den Vertriebsleiter sprechen möchten?

Variieren Sie und nutzen Sie die verschiedenen Möglichkeiten, ein Telefonat zu führen. Sie können einen Hinweis bringen (Punkt), eine Frage stellen (Fragezeichen) oder Ihren Gesprächspartner auffordern (Ausrufezeichen).

- Hinweis: „Ich möchte gerne mit dem Vertriebsleiter sprechen.“
- Frage: „Würden Sie mich bitte mit dem Vertriebsleiter verbinden?“
- Aufforderung: „Bitte stellen Sie mich an den Vertriebsleiter durch!“

Wenn Sie diese drei Ausdrucksmöglichkeiten beherrschen, werden Sie feststellen, wie interessant und abwechslungsreich hierdurch ein Telefongespräch gestaltet werden kann.

Positiv formulieren

Versuchen Sie, Ihre Sätze stets positiv zu formulieren. Worauf sollten Sie hierbei achten? Einige positive Formulierungen, mit denen Sie Ihrem Gesprächspartner gegenüber Wertschätzung und Achtung zum Ausdruck bringen können, lauten: „Da haben Sie recht.“ oder „Ich kümmere mich gleich persönlich darum.“ oder „Schön, dass wir eine gemeinsame Lösung gefunden haben.“

- „Herr Müller ist bis 13 Uhr außer Haus“ wird zu „Herr Müller ist ab 13 Uhr wieder erreichbar.“

- „Da sind Sie bei mir falsch“ wird zu „Da ist Frau Meier zuständig.“
- „Das weiß ich nicht“ wird zu „Ich kläre das gerne ab“
- „Morgen können wir nicht liefern“ wird zu „Gleich Mittwoch geht die Lieferung raus.“

Die Telefonstimme

So unterschiedlich wie die Menschen selbst sind auch Ihre Stimmen. Klang, Lautstärke, Sprechgeschwindigkeit und Artikulation machen die menschliche Stimme unverwechselbar. Beim Telefonieren ist Ihre Stimme von zentraler Bedeutung: Sie ist Ihre akustische Visitenkarte. Was können Sie tun, damit Ihre Stimme positiv wirkt?

Die Körpersprache und der Sichtkontakt fehlen am Telefon meistens. Umso wichtiger ist der richtige Einsatz der Stimme am Telefon.

- Achten Sie auf die richtige Atmung. Atmen Sie erst tief ein und wieder tief aus. Reden Sie langsam, sonst kann es zu Schnappatmung und Pressstimme kommen.
- Lächeln Sie! Das wirkt positiv auf Ihre Stimme. Ihr Gesprächspartner merkt das, auch wenn er Sie nicht sieht.
- Sitzen Sie aufrecht. Das lässt eine freie Atmung zu und ermöglicht somit eine angenehme Stimme.
- Lassen Sie Ihre Stimme etwas tiefer und dadurch entspannter klingen.

Auf den Punkt gebracht

Wie bringen Sie etwas „auf den Punkt“? Ganz einfach: mit einem Hinweis. Beim Hinweis geht die Satzmelodie nach unten. Doch was bedeutet dies im Telefonalltag?

Im Telefonalltag werden Sie überrascht sein, wie häufig ein Hinweis fragend klingt. Der Grund: Je mehr Satzteile Sie miteinander verbinden, desto weniger stark wirkt Ihre Aussage. Jedes Komma raubt Ihrem Hinweis Stärke. Manchmal können wir sogar von „Girlandensätzen“ reden: Der Gesprächspartner landet nie „auf dem Punkt“, sondern die Aneinanderreihung von Aussagen hat etwas Fragendes an sich.

Vermeiden Sie Schachtelsätze, Girlandensätze und lange Sätze. Achten Sie am Telefon darauf, kurze Sätze zu bilden! Und: Achten Sie auf die Satzmelodie!

Englischsprachige Anrufer

Grundsätzlich gilt: Nur wenn Sie die Sprache beherrschen, sollten Sie geschäftliche Telefonate führen. Doch manchmal kann es passieren, dass englischsprachige Anrufer plötzlich mit Ihnen verbunden werden oder dass Sie Ihren Gesprächspartner über eine Englisch sprechende Mitarbeiterin der Zentrale erreichen möchten.

Hier sollten Sie einige entscheidende Redewendungen beherrschen.

Weiterverbinden:

„Please hold the line, I'll put you through“.

Jemand ist im Moment nicht erreichbar.

„...is not available at the moment.“

Rückruf anbieten:

„If you give me your phone number, Mr. XY will call you back. Please tell me the number.“

Wenn Sie an jemanden weiterverbunden werden möchten:

„This is XY AG, XY speaking. May I speak to Mrs. YZ?“

Neun goldene Telefonregeln

Mit wenigen Regeln können Sie Ihren Erfolg beim Telefonieren erheblich steigern. Auf der folgenden Seite finden Sie wichtige Regeln im Überblick. Legen Sie sich diese Regeln einfach gut lesbar an Ihren Arbeitsplatz.

1. Sorgen Sie für eine optimale Körperhaltung und achten Sie auf Bauchatmung.
2. Formulieren Sie positiv.
3. Vermeiden Sie Vorwürfe.
4. Konzentrieren Sie sich voll und ganz auf das Gespräch.
5. Vermeiden Sie vorschnelle Schlussfolgerungen.
6. Gehen Sie auf die Bedürfnisse des Gesprächspartners ein.
7. Lernen Sie, Untertöne des anderen richtig zu deuten.
8. Zeigen Sie ernsthaftes Interesse am Gesprächspartner. (Aktives Zuhören)
9. Verabschieden Sie sich mit einer positiven Formulierung.

Aktive Kundenpflege

Wie starten Sie ein Gespräch, wenn Sie lange nichts vom Kunden gehört haben? Sorgen Sie dafür, dass alle Kunden regelmäßig in bestimmten Abständen angerufen werden. So schaffen Sie Kundenbindung.

Möglichkeit zum Start:

„Guten Tag, Herr Müller, Sie hatten ja in der Vergangenheit öfter bei uns bestellt, jetzt habe ich länger nichts mehr von Ihnen gehört und möchte einfach mal nachfragen, wie der Stand der Dinge bei Ihnen ist... Brauchen Sie im Moment etwas? Sind Sie zufrieden mit unseren Angeboten?“ Sie werden sehen, der Gesprächspartner wird Ihnen wertvolle Informationen geben.

Tipp: Wenn Sie viele wertvolle Informationen erhalten, schicken Sie dem Gesprächspartner doch ein kleines Dankeschön per Post! Geschenke erhalten die Freundschaft.

Ungebetene Anrufer

Hin und wieder haben Sie ungebetene Anrufer. Wie gehen Sie richtig mit diesen Anrufern um? Versuchen Sie dem Gesprächspartner auf verbindliche Art zu verstehen zu geben, dass kein Interesse an einem Angebot besteht.

Beispiel:

- „Danke für Ihren Anruf. Ich habe jedoch kein Interesse. Bitte streichen Sie uns aus Ihrer Datenbank.“
- „Aber warum, weshalb, wieso?“
- „Ich habe einfach kein Interesse. Bitte streichen Sie uns aus Ihrer Datenbank. Guten Tag!“

Telefonieren und Besucher

Wenn Sie in einem Gespräch an Ihrem Arbeitsplatz sind, sollten Sie möglichst den Anrufbeantworter anstellen oder die Rufumleitung auf einen Kollegen nutzen. Somit ist ein Gespräch ohne Unterbrechung möglich. Sollte dennoch einmal das Telefon klingeln, gehen Sie wie folgt vor:

Vorgehensweise bei Anrufen, während Sie in einem Gespräch sind:

Entschuldigen Sie sich bei Ihrem Gesprächspartner, dass das Telefon klingelt und nehmen Sie den Anruf entgegen.

Sagen Sie dem Anrufer freundlich, aber bestimmt, dass Sie gerade in einem Gespräch sind. Notieren Sie seine Nummer und bieten Sie ihm einen Rückruf an. Am besten sagen Sie dem Anrufer eine Zeit, wann Sie ihn zurückrufen werden.