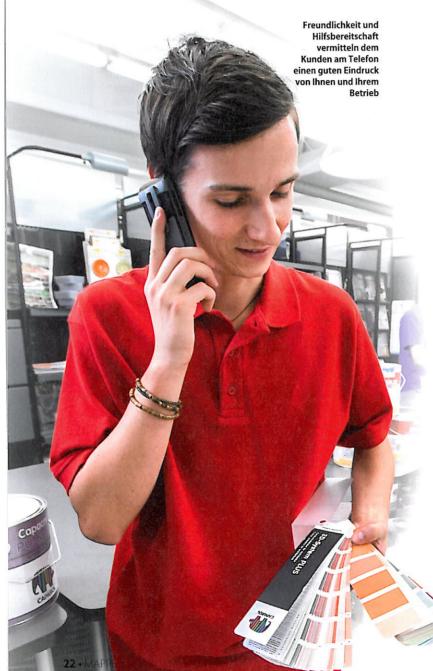
(8) Tipps

zum richtigen Telefonieren

TELEFONIE Trotz E-Mail, WhatsApp, Facebook und Twitter ist das Telefon wichtigstes Kommunikationsmedium im Geschäftsleben. Doch richtig telefonieren heißt gut vorbereitet und trainiert zu sein – und zwar in allen Phasen des Kontakts mit Kunden und Lieferanten. Lesen Sie, wie Sie Ihre Kommunikation am Telefon verbessern.



ind Sie heute schon angemuffelt worden? Haben Ihren Gesprächspartner nur zur Hälfte verstanden? Sind Sie in einer Warteschleife gehangen? Mehrfach weiterverbunden worden, und am Ende konnten Sie Ihre Frage doch nicht klären? Na bitte. Dann wissen Sie, wie unangenehm Telefonieren sein kann. Und wenn Sie ehrlich sind, haben Sie dabei Minuspunkte an den verteilt, der am anderen Ende der Leitung war. Wer muffelt, unverständlich zu Ihnen spricht, Sie warten lässt und verschwenderisch mit Ihrer Zeit umgeht, keine Antworten parat hat – der kann auch nicht professionell arbeiten.

Kein Betriebsinhaber möchte, dass man so über ihn urteilt. Ganz gleich, ob man dabei einen Auftraggeber oder Dienstleister an der Strippe hat. Sorgen Sie deshalb dafür, dass der gute Eindruck, den man von Ihrem Unternehmen gewinnen soll, sofort ins Ohr geht. Und das bei jedem Telefonat. Überprüfen Sie anhand unserer Tipps, wo Sie und Ihre Mitarbeiter die Telefonfähigkeiten noch verbessern können.

Tipp (1): Erreichbarkeit sicherstellen

Wir leben in einer Zeit, in der wir das Warten verlernt haben. Wer zum Hörer greift und Sie anruft, will zunächst eins – Sie oder einen kompetenten Mitarbeiter an die Strippe bekommen. Das Thema Erreichbarkeit markiert deshalb den Anfang jedes guten Telefonkontakts. Ideal ist es, wenn Ihr Büro während der Geschäftszeiten durchgängig besetzt ist. Bei kleineren Betrieben ist dies nicht immer leistbar.

Alternativ sind diese Lösungen denkbar:

- Der Festnetz-Anschluss wird auf das Handy des Chefs umgeleitet. Das ist nur dann eine gute Idee, wenn der Chef die eingehenden Anrufe auch in Ruhe entgegennehmen kann und nicht selbst in einer Beratung und Besprechung steckt.
- Ein Anrufbeantworter mit einer freundlichen Ansage (siehe Kasten) kann da die bessere Möglichkeit sein. Er sollte jedoch mindestens drei Mal am Tag – morgens, nach-

mittags und abends – abgehört und die Anrufe beantwortet werden. Planen Sie dafür Zeit ein. Bedenken Sie aber, dass viele Menschen nicht oder nur sehr ungern auf einen Anrufbeantworter sprechen.

■ Die Anrufe ans Firmentelefon auf ein ausgelagertes Büro weiterschalten. Immer mehr Betriebe nutzen die Dienste von Telefonservice-Unternehmen. Auch wenn die Damen und Herren oft »nur« den Anruf freundlich aufnehmen, bei entsprechender Wichtigkeit auf das vereinbarte Ziel-Telefon weiterleiten oder die Kontaktinformation

per E-Mail an den Betrieb weiter geleitet wird – so ist gewährleistet, dass kein Anruf verloren geht.

Tipp 2: Positive Telefonatmosphäre herstellen

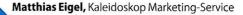
Unterschwellig wünscht sich jeder Anrufer eins: Dass er auf ein Gegenüber trifft, das sich ganz auf ihn und sein Anliegen konzentriert. Sorgen Sie deshalb von vornherein für ein Klima ohne Ablenkungen:

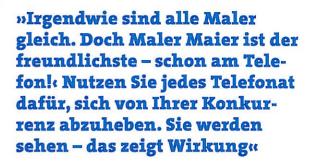
- Wo im Büro telefoniert wird, sollte Ruhe herrschen. Nebengeräusche – aus Radios, von lauten Mitarbeitergesprächen – gehören aus der Schallkulisse verbannt. Achten Sie bei sich und Ihren Mitarbeitern auch darauf, dass während des Telefonierens nicht getrunken oder in der Kaffeetasse gerührt wird.
- Erreicht Sie ein Anrufer auf der Baustelle über Ihr Mobiltelefon, sorgen Sie auch hier für Ruhe, indem Sie eine möglichst leise Umgebung aufsuchen.
- Auch Funklöcher bei Autotelefonaten sind für einen Anrufer ärgerlich. Steuern Sie einen Parkplatz an, um mit Ihrem Gegenüber in Ruhe mobil telefonieren zu können.
- Nervtötend ist voreingestellte Pausenmusik auf Telefonanlagen, die der Anrufer bei Weiterverbindungen oder dem Halten von Telefongesprächen zu hören bekommt, vor allem, wenn Sie nur Ihnen gefällt. Überprüfen Sie das und schalten Sie diese Musik im Zweifelsfall einfach aus.

Tipp (3): Den richtigen Ton anschlagen

Fürs Wohlgefühl des Anrufers ist die Ausstrahlung der Stimme, die er am Ohr hat, das entscheidende Kriterium. Sehr fein hört jeder von uns die Stimmungslage aus dem Klang der Stimme heraus. Als Profi-Telefonierer beherrschen Sie Folgendes:

- Trainieren Sie und Ihre Mitarbeiter darin, am Telefon stets deutlich, nicht zu schnell und mit einem Lächeln in der Stimme zu sprechen. Als Erinnerung an diese gute Laune beim Telefonieren können Sie auf alle Fernsprechapparate einen Smiley kleben.
- Manchmal geht einem Telefonat Ärger oder Hektik voraus. Wenn es dann klingelt, tut man wohl daran, erst einmal tief durchzuatmen und den Stress vor dem Abheben des Hörers abzulegen.





Tipp 4: Die einladende Begrüßung

»Maier?!« Hoppla, diese Begrüßung des Anrufers, der sich beim Malerbetrieb Maier meldet, klingt eher nach Ablehnung als nach Einladung. Freundlichkeit, Höflichkeit und Einheitlichkeit sind die Maßstäbe, die Anrufer und Angerufene an Ihre Begrüßung anlegen:

■ Geben Sie einen verbindlichen Begrüßungstext bei eingehenden und selbst getätigten Anrufen vor, den Sie und Ihre Mitarbeiter stets anwenden. Nach dem Muster: »Malerbetrieb Maier, Manfred Maier, guten Tag!«

Tipp 5: Die ganze Aufmerksamkeit schenken

Nach den ganzen rhetorischen und formalen Aspekten eines Telefonats kommt es natürlich auch auf die Inhalte und Ihre Gesprächsführung an. Zeigen Sie Ihrem Gesprächspartner, dass Ihre ganze Aufmerksamkeit bei ihm liegt und Sie sich wirklich für sein Anliegen interessieren:

- Hören Sie genau zu und fragen Sie aktiv nach. Das signalisiert Ihre Zugewandtheit. Außerdem können Sie sich so versichern, dass Sie die Wünsche des Kunden oder das Anliegen des Lieferanten richtig verstehen und das Gespräch produktiv in Gang bleibt. Sagt der Kunde beispielsweise: »Ich sollte mich mal um die Wärmedämmung meines Hauses kümmern« kommen Sie mit einem »Ja, das machen wir« nicht weiter. Ganz anders sieht es aus, wenn Sie fragen: »Was hat Sie denn auf die Idee gebracht, Ihr Haus jetzt energieeffizienter und kostensparender zu machen?«
- Nutzen Sie die Fragetechnik auch, um höflicher zu formulieren. »Haben Sie die genaue Bezeichnung des Farbtons zur Hand? « klingt viel besser als »Dann brauche ich aber erst mal die richtige Farbtonnummer, sonst kann ich Ihnen nicht helfen. «

Tipp 6: Lösungsorientiert denken

Kein Anrufer meldet sich einfach nur so, weil ihm langweilig ist – er hat ein Anliegen, für das er eine Lösung will, ein Projekt, das er vorwärts treiben möchte. Berücksichtigen Sie dabei:

■ Sorgen Sie dafür, dass schon im Telefonat erste Antworten und der Ansatz von Lösungswegen sichtbar werden. Legen Sie beim Telefonieren fest, welches der nächste gemeinsame

DAS WÜNSCHEN IHRE KUNDEN

Ein guter Draht zum Kunden

Jeder Kunde will sich gut aufgehoben fühlen bei dem Malerbetrieb, dem er seinen Auftrag anvertraut. Das beurteilt er auch anhand der Qualität seiner Telefonate mit dem Unternehmen. Professionelles Telefonverhalten – von Erreichbarkeit über Freundlichkeit bis Lösungsorientierung – ergeben hier unschlagbare Pluspunkte:

- Der Kunde fühlt sich wertgeschätzt und ernst genommen.
- Er weiß, dass ihm **verlässlich geholfen** wird, wenn er sich auf Rückrufe und kompetente telefonische Auskunft verlassen kann.
- Er sieht sich bestätigt in seiner Wahl: Bei seinem Malerbetrieb stimmt nicht nur die Leistung, sondern auch die gegenseitige Sympathie.
- Er freut sich schon auf das nächste Telefonat mit dem Betrieb, den er natürlich bei Bedarf wieder anrufen wird.

Schritt sein wird. Ein Rückruf, ein Treffen, ein Angebot – je

- Terminieren Sie das weitere Vorgehen jeweils unbedingt. Das zeigt, dass Ihnen an den Wünschen des Anrufers gelegen
- Falls Ihr Mitarbeiter oder Ihre Mitarbeiterin dem Anrufer

selbst nicht weiterhelfen kann, sollte auf keinen Fall eine Aussage wie »Das weiß ich jetzt auch nicht und der Chef ist nicht da« komfer, der eine Problemlösung erwar-

men. Für den Anrutet, ist diese Variante deutlich befriedigender: »Das kann Ihnen unser Chef am Allerbesten beantworten. Er ist um 14 Uhr wieder im Büro. Darf er Sie dann zurückrufen?«

Auch beim Weiterverbinden können Sie Ihre Lösungsorientierung demonstrieren. »Unser Herr Müller ist hierfür Ihr Ansprechpartner. Einen kleinen Moment, ich verbinde Sie!« könnte die freundliche Ansage lauten. Halten Sie sich und Ihre Büromitarbeiter dazu an, dem Kollegen das Anruferanliegen immer kurz zu schildern, damit er seine Geschichte nicht noch einmal vortragen muss.

Tipp (7): Den Gesprächsinhalt dokumentieren

Was hat der Anrufer im Detail gewünscht? Was haben wir vereinbart? Nach hektischen Bürotagen weiß man oft abends nicht mehr, was man in zig Telefonaten tagsüber versprochen hat. Mit kleinen Hilfsmitteln geht das besser:

■ Legen Sie für sich und Ihre Mitarbeiter Telefonnotizen und Rückrufformulare bereit – ob auf Papier oder digital, ist Ihren Vorlieben überlassen. Notieren Sie hier alle wichtigen Informationen aus dem Telefonat, inklusive Namen des Anrufers, seiner Telefonnummer, Datum, Uhrzeit und Grund des Anrufs und das weitere Vorgehen (z.B. Rückruf, Termine, Verschickung Infomaterial, Angebot, usw.), das Sie vereinbart haben.

Tipp (8): Verabschiedung – das Beste zum Schluss

Ein guter Schluss ziert alles – auch ein Telefonat. Klar sagen Sie mit »Also, dann haben wir's, auf Wiederhören!« eindeutig, dass Sie das Telefongespräch als beendet ansehen. Doch es geht höflicher:

■ Sorgen Sie am Ende eines Telefonats noch einmal für eine persönliche und freundliche Atmosphäre. Schon mit etwas individuelleren Verabschiedungssätzen gelingt das: »Vielen Dank für die Auftragserteilung und guten Erfolg mit Ihrer Baustelle!« – »Ich danke Ihnen für Ihre Anfrage – und hoffe, dass ich Ihnen weiterhelfen konntel« – »Herzlichen Dank für **Matthias Eigel** Ihren Anruf und einen schönen Tag noch!«



Beim Telefonieren ...



... lächeln!



... sich konzentrieren Für Ruhe sorgen!



... Fragen stellen!



... Lösungen anbieten! Wege aufzeigen

