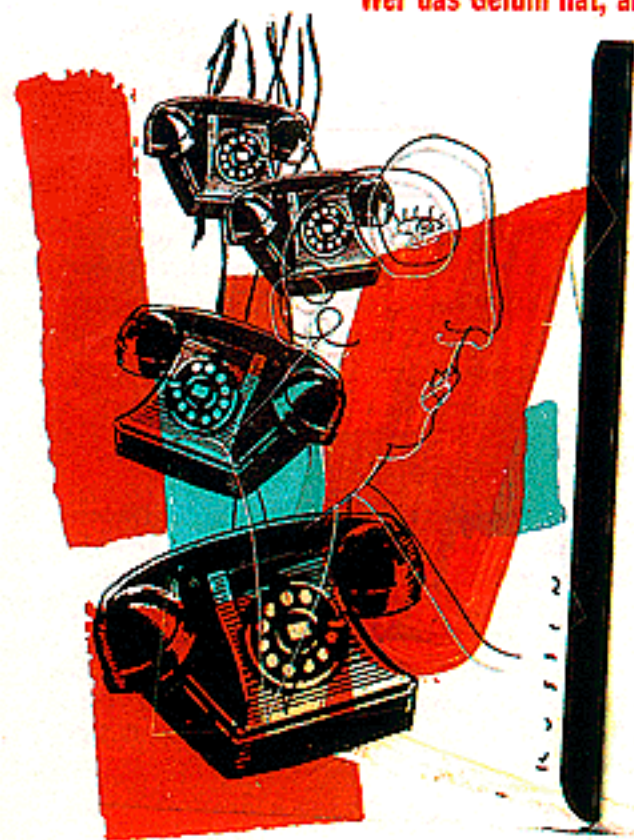




Allegra

Muschelkunde

Wer das Gefühl hat, am Telefon nicht richtig rüberzukommen, sollte mal Frau Bergmann anrufen



Oft ist die Begrüßung schon zum Auftagen. Entweder rattern einem ellenlange Texte entgegen („Guten Tag, hier ist das ‚Hotel Formschön‘ in Berlin, Sie sind mit dem Empfang verbunden, es spricht Karin Müller, was kann ich für Sie tun?“). Oder aber es bellt Sie ein maulliges „Müller!“ an. Dabei möchte man doch meinen, Telefonieren sei kinderleicht. Stimmt nicht. Deshalb gibt es Leute, die bringen anderen bei, wie sie richtig tönen. Zum Beispiel Sabine Bergmann. Sie ist Telefontrainerin in Hamburg und gibt Seminare für Firmenangestell-

te, meist aus dem Bereich Kundenservice. Wenn man bei Frau Bergmanns Agentur Contello anruft, merkt man gleich, daß dort Muschelprofis arbeiten. „Guten Tag, Contello. Mein Name ist Bergmann“, begrüßt sie den Anrufer. Kurz, präzise, freundlich, und am Ende geht ihr Tonfall ermutigend nach oben. Motto: Schön, daß Sie anrufen. „Das wichtigste ist, am Telefon natürlich rüberzukommen.“ Ganz daneben findet Frau Bergmann Begrüßungen à la „Bei mir sind Sie da falsch, ich muß Sie verbinden“. Besser sagt sie: „Frau XY, kann Ihnen helfen, ich

verbinde Sie gern.“ Profis lächeln beim Telefonieren, auch wenn's keiner sieht. Dabei sitzen sie gerade, um den ganzen Resonanzkörper auszunutzen. Schwierige Telefonaufträge führen sie im Stehen – ein kleiner Psychotrick, weil man dann wenigstens größer ist als das Telefon. Tabu ist das Einklemmen des Hörers unterm Kinn, da leidet die Akustik. Und wenn's das nächste Mal bei Ihnen klingelt, gehen Sie am schlauesten nach dem zweiten Läuten ran. Den Anrufer länger warten lassen ist unhöflich, sofort dranhechten wirkt wie ein Überfall.