

Ansagen positiv formulieren

„Sie rufen außerhalb unserer Geschäftszeiten an“ – viel negativer kann eine Kontaktaufnahme nicht beginnen. „Man sollte dem Anrufer nicht als erstes einen Vorwurf machen“, sagt Sabin Bergmann, Chefin von Contelle Telefontraining in Hamburg. Trotzdem gehört der Satz in deutschen Firmen, Kanzleien und Arztpraxen immer noch zum Standard-Repertoire. Generell gilt: Texte auf Anrufbeantwortern oder in Telefonwarteschleifen sollten positiv und lösungsorientiert formuliert sein, so Bergmann. Also nicht die Ansage: „Bitte legen Sie nicht auf“, sondern besser: „Bitte bleiben Sie dran“.

Auch der häufig verwendete Satz „Wir sind momentan leider nicht zu erreichen“ bietet weder Informationen noch Lösungsvorschläge. Dass im Unternehmen niemand persönlich zu erreichen ist, hat der Anrufer selbst gerade festgestellt. Angenehmer ist eine Aussage wie „Wir sind täglich von 8 bis 18 Uhr persönlich für Sie zu sprechen“.

Wichtig sei auch die Möglichkeit, eine Nachricht hinterlassen zu können, betont Dirk Baesel, Inhaber von Baesel Consult. Ohne diese Möglichkeit vermittele eine Firma vor allem die Botschaft: Wir haben es nicht nötig, unsere Kunden zurück zu rufen. Viele Arztpraxen und Anwaltskanzleien interessieren sich immer noch wenig für diesen Aspekt ihrer Außenwirkung.

Ein Tipp: Wer längere Zeit abwesend ist, sollte angeben, wann er wieder zu erreichen ist und bei welchem Kollegen unter welcher Durchwahl in der Zwischenzeit Auskünfte zu bekommen sind. (ccc)

27/28. 7 2002