

„Reden Sie klar und deutlich“

Beim Telefonieren repräsentiert man das eigene Unternehmen

Von JESSICA KRIEGER

Iris arbeitet als Teamassistentin in einer Werbeagentur, Meira ist Vertriebsleiterin in einem E-Business-Konzern, Birgit sitzt in der Telefonzentrale eines Tele-shopping-Senders. So unterschiedlich die Jobs der drei Frauen sind, eines verbindet sie: Sie alle müssen den Kontakt zu den Kunden am Telefon pflegen.

„Im Berufsleben ist es absolut wichtig, sich angemessen am Hörer zu verhalten“, sagt Sabin Bergmann, Geschäftsführerin von Contelle Telefontraining. „Jeder Mitarbeiter repräsentiert im Moment des Gesprächs das gesamte Unternehmen. Er trägt somit viel Verantwortung.“ Die Expertin macht dies an einem Beispiel deutlich: „Angenommen, Sie rufen in einem Reisebüro an. Falls die Person am anderen Ende der Leitung unfreundlich ist, werden Sie dort sicher keinen Flug mehr buchen – falls sie hilfsbereit und nett ist, werden Sie vielleicht zum Stammkunden.“ Nach Ansicht Bergmanns gelten die „Benimmregeln“ fürs Telefon für alle Bereiche und das gesamte Personal – „vom Hausmeister bis zum Geschäftsführer“.

Ein „gutes Benehmen“ beginnt bereits vor dem Telefonat. „Nehmen Sie ein Gespräch zwischen dem zweiten und dritten Klingeln entgegen, nicht schon nach dem ersten.“ Beim sofortigen Melden seien beide Gesprächspartner noch nicht konzentriert genug. Um dem anderen einen guten Eindruck zu vermitteln, sollte ein bestimmter Aufbau bei der Begrüßung eingehalten werden. „Nennen Sie Tagesgruß, Firma, Ihren Vor- und Nachnamen“, rät die Trainerin. Der eigene Name solle am Schluss stehen, da er dann dem Gesprächsteilnehmer besser im Gedächtnis bleibe. „Der Vorname ist von Bedeutung, um die Unterhaltung persönlicher zu gestalten.“ Wer den Namen des Gesprächspartners verstehe, solle diesen aus Höflichkeit wiederholen.

Aber Vorsicht bei einer zu langen Begrüßung. Diese sei unzeitgemäß und umständlich. Wer ein Gespräch entgegennimmt, sollte unbedingt den anderen ausreden lassen. Vor allem bei Unterhaltungen mit wichtigen Geschäftspartnern oder längeren Anliegen sei es angebracht zu fragen, ob

der andere gerade Zeit habe. „So wirken Sie höflich und riskieren nicht, dass Sie der Gesprächsteilnehmer aus Zeitmangel abwimmelt.“

Für den Anrufer gelte, sich so konkret wie möglich auszudrücken. „Der wichtige Einstiegssatz nimmt häufig einen Tag unseres Trainings in Anspruch“, sagt Kommunikationstrainerin Regina Höck. Am Ende des Tages sei er viel präziser und mache den Zuhörer neugierig. Wichtig sei es auch, im Gespräch die eigenen Stärken und die Persönlichkeit in die Waagschale zu werfen. „Ich nenne das mit der Seele telefonieren. Nur dann kann ich mich auch auf den Gesprächspartner einstellen.“ Die Inhaberin einer Telemarketing-Agentur warnt vor Beziehungskillern in Formulierungen wie „alles klar“, „das geht nicht“ oder „ja, aber“. Diese Ausdrücke seien zwar nicht schlimm, jedoch in ihrer emotionalen Wirkung negativ.



Sabin Bergmann, Geschäftsführerin von Contelle.

Foto: DDP

Auch bei unangenehmen Dialogen gelte, so Sabin Bergmann, einen unzufriedenen Anrufer erst einmal ausreden zu lassen. Falls dieser pauschale Vorwürfe in den Raum werfe, sei es sinnvoll, ihn durch gezielte Fragen auf eine sachliche Ebene zu bringen. „Geben Sie dem anderen das Gefühl, ihn zu verstehen und reflektieren Sie so noch einmal das Wesentliche.“ So könne man auch aufgebrachte Kunden beruhigen und die Atmosphäre retten. „In schwierigen Situationen hilft es aufzustehen. Dadurch machen Sie sich größer und fühlen sich selbstbewusster.“ Ein weiterer entscheidender Punkt ist die Artikulation. So sei zu schnelles Sprechen für das Gespräch ungünstig. „Reden Sie klar und deutlich“, empfiehlt Sabin Bergmann. Um freundlich zu wirken, sei es hilfreich, während der Konversation zu lächeln. „Das lässt die Stimme wärmer erscheinen.“

Auch wie das Telefon gehalten werde, wirke sich auf die Aussprache aus. „Klemmen Sie den Hörer nicht an die Schulter, denn dadurch ist der Mund zu nah an der Sprechmuschel, und die S-Laute zischen.“ Empfehlenswert sind laut Bergmann Headsets. „Sie haben beide Arme frei, können mitschreiben, Akten herausuchen und gestikulieren. Sie sitzen aufrechter – was für Stimme, aber auch Hals, Nacken und Rücken von Vorteil ist.“ ddp