

Tipp: Professionell telefonieren – so geht´s

von Sabin Bergmann

Richtig telefonieren kann doch jeder - oder nicht? Zumindest kann es jeder lernen. Denn beim Telefonieren gibt es ein paar einfache Regeln, welche die Kommunikation mit dem Gesprächspartner erleichtern. Dieser Tipp erklärt, auf was Sie achten sollten, damit Sie professioneller wirken und Ihr Gesprächspartner sich während des Telefonats gut aufgehoben fühlt.



Sabin Bergmann

Telefontrainerin, ausgebildete Industriekaufrau, Gründerin von CONTELLE Telefontraining in Hamburg

Kontakt:
sabin.bergmann@contelle.de
<http://www.contelle.de>

Nehmen Sie den Hörer nicht sofort ab

Melden Sie sich nicht sofort nach dem ersten Klingelzeichen, denn zu diesem Zeitpunkt sind weder der Anrufer noch Sie selbst schon richtig konzentriert. Gönnen Sie sich und Ihrem Anrufer zwei Klingelzeichen Zeit – und Ihr Gespräch wird konzentrierter und ruhiger beginnen.

Wählen Sie eine kurze Begrüßungsformel

Bestimmt haben Sie am Telefon schon einmal eine solche oder ähnliche Begrüßung gehört: "Einen wunderschönen guten Tag und herzlich willkommen im Ingenieurbüro Meyer, mein Name ist Otto Langmann. Was kann ich für Sie tun?".

Eine solche Begrüßung ist zwar gut gemeint, aber viel zu lang. Der Anrufer ist mit all diesen Informationen überfordert, außerdem wirken solche Begrüßungen nicht natürlich. Anrufer möchten lieber kurz und authentisch begrüßt werden. Nennen Sie deshalb am besten nur den Tagesgruß, die Firma und Ihren Namen:

1. Guten Tag. (Anrufer registriert: "Da ist jemand.")
2. Ingenieurbüro Meyer. (Anrufer registriert: "Genau da wollte ich hin.")
3. Sie sprechen mit Otto Langmann." (Anrufer registriert: "Aha, ich spreche also mit Herrn Langmann.")

Arbeiten Sie mit Zuhör-Signalen

Achten Sie (z.B. im Kollegen-Kreis) einmal darauf, wie viele Personen ihrem Gesprächspartner zwar hochkonzentriert zuhören - aber dabei schweigen. Die Stille am anderen Ende der Leitung wird von vielen Menschen als Desinteresse gewertet. Durch kurze Rückmeldungen, wie "Mhmm", "Aha" oder "Verstehe" signalisieren Sie Ihrem Gesprächspartner, dass Sie ihm zuhören und tatsächlich bei ihm sind.

Kommunizieren Sie lösungsorientiert

Bieten Sie Ihrem Gesprächspartner immer Lösungen oder Alternativen an. Sagen Sie nicht: "Da kann ich Ihnen gar nicht helfen, das macht der Statiker." Sie können helfen! Zum Beispiel, indem Sie dem Anrufer einen Rückruf anbieten oder ihn zum Statiker durchstellen: "Darf ich Sie mit unserem Statiker, Heinz Schulz verbinden? Er kann Ihre Frage am besten beantworten!"

Formulieren Sie Fragen statt Anweisungen

Kunden erhalten nicht gerne "Anweisungen" von Ihrem Dienstleister. Vermeiden Sie deshalb Sätze wie "Dafür müssen Sie uns aber noch die Pläne mailen." Wenn Sie denselben Sachverhalt als Frage formulieren, nehmen Sie automatisch die Schärfe heraus: "Sind Sie so nett und mailen uns dafür die Pläne?"

Machen Sie Zeitangaben

Wenn Sie um einen Rückruf bitten, sollten Sie die Zeit nennen, zu der Sie erreichbar sind. Das ist nicht nur eine Arbeitserleichterung für die Person, die Sie zurückrufen soll – eine solche Angabe steigert auch Ihre Chance, den Rückruf zu dieser Zeit zu erhalten.

Fragen Sie clever nach dem Namen

"Wie war Ihr Name jetzt noch mal??" Diese Frage macht deutlich, dass Sie gar nicht (mehr) wissen, wie die Person heißt, mit der Sie gerade sprechen. Das kann zwar jedem mal passieren, ist aber trotzdem unan-

genehm. Nutzen Sie in diesem Fall den Trick mit dem Zauberwort "genau": "Sagen Sie mir noch einmal Ihren genauen Namen?"

Machen Sie sich groß, wenn Sie sich klein fühlen

Stehen Sie in Situationen, in denen Sie sich unsicher fühlen, auf und telefonieren Sie im Stehen weiter. Sie fühlen sich selbstbewusster, Ihre Stimme wird sicherer und das spürt auch Ihr Gesprächspartner auf der anderen Seite der Leitung.

Vermeiden Sie das Wort "Muss"

Vermitteln Sie Ihrem Gesprächspartner, dass Sie gerne für und mit ihm arbeiten. Vermeiden Sie Sätze wie "Ich muss mir mal eben Ihre Zeichnung holen." Das klingt nach einer recht nervigen Angelegenheit. Lassen Sie das Wort "muss" einfach weg – und schon klingt der Satz viel positiver: "Moment, ich hole mir eben Ihre Zeichnung."

Fazit

Was für den direkten Umgang mit Menschen gilt, gilt auch am Telefon: Mit kleinen Aufmerksamkeiten und Hilfestellungen für den anderen, kann man viel Positives bewirken und die zwischenmenschliche Beziehung freundlicher und damit einfacher gestalten.