

Telefon-Tipps

Telefonieren gehört zum Büroalltag. Auch wer nicht in einem Callcenter arbeitet – ein paar Regeln sollten alle beim Telefonieren befolgen. Denn jeder weiß, wie angenehm es ist, wenn das Gegenüber am Telefon freundlich ist und weiterhilft. Hier ein paar Anregungen, die sich gut in die Praxis umsetzen lassen.



Gesprächsstart

Sofort beim ersten Klingeln ans Telefon zu gehen ist theoretisch sicher gut gemeint – praktisch jedoch zu früh. Zu diesem Zeitpunkt sind weder der Anrufer noch Sie selbst schon richtig auf das Telefonat konzentriert. Warten Sie lieber das zweite Klingelzeichen ab. So vermeiden Sie ein erschrockenes „Huch, sind Sie schon dran?!“ Ihres Anrufers und gewinnen selbst noch ein bisschen Zeit, um sich auf das Telefonat einzustellen.

Professionelles Melden

„Einen wunderschönen guten Tag und herzlich willkommen im Hotel zur Schnecke. Mein Name ist Barbara Langmann. Was kann ich für Sie tun?“. Viel zu lang. „Firma Müller, Schmidt?!“. Zu kurz. Wählen Sie den Mittelweg: Unfallkasse Rheinland-Pfalz – Name – guten Tag.

Lösungen anbieten

„Da kann ich Ihnen gar nicht helfen, das macht die Kasse ...“. Klar können Sie helfen, zum Beispiel indem Sie weiterverbinden. Bieten Sie Ihrem Anrufer gleich die Lösung an: „Darf ich Sie direkt mit unserer Mitarbeiterin – evtl. sogar mit Namen – verbinden?“. So überspringen Sie das Negative „Ich kann nicht helfen“ und bieten gleich die Lösung an. Sagen Sie der Person, an die sie weiterverbinden, den Namen und das Anliegen des Anrufers, damit er nicht immer wieder seine Angelegenheit wiederholen muss.

Neutrale Aussagen

„Die Broschüre ist erst in zwei Monaten wieder lieferbar.“ „Herr Baum ist im Moment leider in einer Besprechung. Ich kann Sie nur mit Frau Mente verbinden.“ Diese „kleinen“ Wörter haben eine große Wirkung, denn Ihre Aussagen erhalten hierdurch

einen negativen Beigeschmack. Testen Sie, wie die Beispiele klingen, wenn Sie die unterstrichenen Wörter einfach weglassen!

Das „MUSS“ streichen

„Sekunde, ich muss mir kurz die Unterlagen holen.“ „Da müsste ich mal meine Kollegin fragen.“ „Dafür müsste ich Sie verbinden.“ Diese Aussagen bieten zwar eine Hilfe an, doch sie kommt recht gequält beim Anrufer an. Verzichten Sie auf „muss“: „Sekunde, ich hole mir die Unterlagen.“ „Ich frage meine Kollegin.“ „Ich verbinde Sie gern.“

Fragen statt fordern

Der Satz „Dann brauche ich (aber) erstmal die Unfallnummer!“ hat einen zu fordernden Charakter. Deshalb kommen daraufhin häufig Reaktionen wie „Die hab ich grad nicht da ...“ oder „Haben Sie mich nicht im Computer?!“.



Formulieren Sie das, was Sie haben möchten, einfach als Frage: „Haben Sie die Unfallnummer zur Hand?“.

Diese Strategie können Sie auch anwenden, wenn Sie etwas Schriftliches von Ihrem Kunden haben möchten. Statt der Forderung „Das brauchen wir aber schriftlich von Ihnen!“ formulieren Sie mit einer Frage viel netter: „Sind Sie so nett und bestätigen sie uns das kurz per Fax?“

„Hören Sie?!“

Es gibt charmantere Redewendungen, um einen Anrufer aus der Warteschleife zurückzuholen: „Herr Müller?“ „Vielen Dank, dass Sie gewartet haben!“ (falls Ihnen der Name unbekannt ist)

Lächeln

Ihr Gegenüber am Telefon merkt, wenn Sie lächeln. Die Stimme klingt anders, selbst die Wortwahl wirkt positiver. Probleme lassen sich in entspannter Stimmung besser lösen.

Aufstehen

Machen Sie sich groß, wenn der Anrufer Sie klein machen will! Telefonieren Sie in brisanten Situationen einfach im Stehen weiter. So fühlen Sie sich selbstbewusster, Ihre Stimme wird sicherer und dies spürt Ihr Gesprächspartner am Telefon.

Wiederholungen stoppen

Weshalb wiederholen sich einige Anrufer doppelt und dreifach? Weil sie Angst haben, noch nicht verstanden worden zu sein. Machen Sie deutlich, dass Sie

verstanden haben, worum es geht und fassen Sie die Kernaussage zusammen: „Habe ich Sie richtig verstanden, dass Sie die Unterlagen auf jeden Fall bis Donnerstag benötigen, weil Sie am Freitag das große Meeting haben?“. So ersparen Sie sich und Ihrem Kunden, immer wieder auf dieses Datum hinzuweisen.

Das Gesprächsende

Sie hinterlassen einen netten Eindruck, mit der Kombination „Dank“ und „Wunsch“: „Vielen Dank für Ihre Information und einen schönen Tag noch!“ „Vielen Danke für Ihren Anruf und ein schönes Wochenende!“ „Vielen Dank, dass Sie uns informiert haben. Ich wünsche Ihnen viel Erfolg.“

Quelle: www.contelle.de