



Authentisch ist glaubwürdig

Professionelles Telefonieren ist vor allem eins: menschlich

Wer heute aktiv telefoniert, sollte davon ausgehen, dass seine Gesprächspartner schon unzählige Anrufe erhalten haben und sich gut darin verstehen, aufdringliche Menschen sofort abzuschmettern. Vor allem, wenn vorgefertigte Gesprächsleitfäden abgelesen werden oder der Eindruck entsteht, dass etwas mit Druck angeboten wird. Heute brauchen wir Zeit, um das Vertrauen eines Menschen dauerhaft zu gewinnen: durch echte Gesprächsqualität, Authentizität am Telefon und angemessene Zeitspannen zwischen den einzelnen Kontakten zum potenziellen Kunden.

Von **SABIN BERGMANN**

Das persönliche Gespräch am Telefon wirkt immer stärker als eine top durchgestylte Werbekampagne. In einem Telefonat hat jeder Mensch ein echtes Erlebnis mit seinem Anbieter und vertraut dem eigenen Gefühl viel mehr als den schönen Worten

einer Imagebroschüre oder einer Homepage. Negative Formulierungen führen schnell zu Misstrauen und Abwehr. Wer als Interessent am Telefon zum Beispiel hört: „Das muss ich erst mal klären“ oder „Dann müssten Sie mir noch die Adresse nennen, an die die Unterlagen verschickt werden sollen“, wird wenig Positives empfinden. Warum? Weil das Wort „muss“ genutzt wird. Dabei lässt es sich ganz einfach umgehen, indem es schlicht weggelassen oder durch eine Frage ersetzt wird: „Das kläre ich gern für Sie!“ oder: „An welche Adresse möchten Sie die Unterlagen erhalten?“

Lösungen statt Probleme im Fokus

Problemorientierte Formulierungen wie „Damit kenne ich mich gar nicht aus. Das macht eine andere Abteilung“ kratzen an der Glaubwürdigkeit. Wenn einfach die Lösung statt des Problems in den Vordergrund rückt, entsteht eine viel schönere Wirkung: „Darf

ich Sie direkt mit Frau Sommer verbinden? Sie kann Ihre Frage am besten beantworten.“

Sie-Formulierungen statt Ich-Aussagen

Wird am Telefon das eigene Angebot und nicht der Mensch, der dafür gewonnen werden soll, in den Vordergrund gestellt, ist die gute Stimmung schnell dahin. Durch Ich-Aussagen wie „Ich hatte Ihnen ja unsere Infos geschickt“ fühlt sich unser Gegenüber nicht wirklich angesprochen. Sie-Formulierungen wirken viel persönlicher: „Sie hatten sich ja für weitere Infos interessiert – wie haben sie Ihnen gefallen?“

Stichworte sind hilfreicher als vorgefertigte Leitfäden

Theoretisch sollen ausgefeilte Leitfäden dabei helfen, Gespräche professionell zu führen. In der Praxis bewirken sie jedoch genau das Gegenteil. Der Kunde spürt, dass

ein Text abgelesen wird, und der Mitarbeiter am Telefon konzentriert sich mehr auf die vorgefertigten Formulierungen als auf den Menschen, mit dem er spricht. Für erfolgreiche aktive Anrufe ist es deshalb am besten, ausschließlich Stichworte vorzubereiten. So wird glaubhaft mit den eigenen Worten telefoniert, es entsteht Sicherheit für den Gesprächsaufbau und gleichzeitig bleibt der Freiraum, um auf jeden Menschen am Telefon wirklich individuell einzugehen.

Normalität wirkt!

„Einen wunderschönen guten, Tag Frau Winter, mein Name ist Andreas Volkers von der Stratmann GmbH & Co. KG. Ich rufe Sie heute an, weil wir unser Projekt vorstellen möchten und ich Ihnen gern eine Online-Präsentation anbieten will. Wann passt es Ihnen denn besser? Ende des Monats oder gleich Anfang nächster Woche?“

Was denkt Frau Winter? „Schon wieder so ein Verkäufer...“

Dabei ist es ganz einfach, ein Telefonat wie ein normaler Mensch zu beginnen: „Hallo Frau Winter, hier ist Andreas Volkers von Stratmann!“

Der Mix macht's

Heute ein Telefonat, in zwei Wochen eine aussagekräftige E-Mail und später mal eine persönliche Ansprache über die sozialen Medien. Nutzen Sie alle Kanäle, um einen Menschen wirklich zu erreichen. Auch hier gilt: Weniger ist mehr, um nicht als Störer disqualifiziert zu werden. Dezent es Auftreten und eine unaufdringliche Kontaktdichte halten die Sympathie und das Interesse am besten aufrecht.

Sind im Hintergrund telefonierende Kollegen zu hören, entsteht für den Kunden schnell der Eindruck, mit einem klassischen

Callcenter verbunden zu sein, ebenso bei Störgeräuschen und Übertragungsfehlern durch den Einsatz billiger Headsets. Ein ruhiges Umfeld und professionelle Telefontechnik sorgen dafür, dass das, was wir sagen, auch wirklich gut beim Gegenüber ankommt. ▣



Sabin Bergmann hat Kundenservice und Akquisition von der Pike auf gelernt. Im Vertriebsinnendienst wurde ihre Leidenschaft geboren, Kunden bei Bestellungen und Reklamationen ein rundum gutes Gefühl zu geben.

Mit der Gründung von „Contelle Telefontraining“ wurden KMUs und DAX-Unternehmen zu begeisterten Kunden und Sabin Bergmann zur gefragten Expertin in zahlreichen TV-, Radio- und Zeitungsinterviews.

► www.contelle.de