

Telefonieren – Ein Teil der Unternehmenskommunikation



Ein Telefongespräch ist die Visitenkarte des Unternehmens.

Häufig ist das Telefon der erste Kontakt eines potentiellen Kunden oder die erste Anlaufstelle im Beschwerdefall.

Es sind die klei-

nen Tricks, die aus einem Telefonat einen erfolgreichen Dialog machen.

Über das Telefon laufen heute viele unterschiedliche Gespräche: Kundenakquisition, Reklamationen, Informationen über Unternehmen und Produkte und vieles mehr.

Wichtig ist, sich auf den Gesprächspartner und das Thema sofort einstellen zu können und die Sprache anzupassen: seriös oder partnerschaftlich, fachmännisch mit Fremdwörtern oder erklärend in einfacher Sprache (ohne herablassend zu klingen!).

Von einem Call Center kann man kaum erwarten, dass es die Kunden so persönlich behandelt wie ein Mitarbeiter, der laufend Kontakt zum Kunden hält. Bei vielen Anrufen gleichen Inhalts, macht ein Call Center allerdings durchaus Sinn.

Der Einstieg

Tricks die immer gut ankommen: Den Gesprächspartner mit seinem Namen ansprechen und Lächeln. Probieren Sie es aus, man

hört, wenn Sie lächeln! Um ein angenehmes Gespräch zu beginnen, ist es wichtig, einen persönlichen Kontakt aufzubauen. Machen Sie einleitend eine persönliche Bemerkung – vor allem, wenn Sie den Gesprächspartner kennen. Unverfänglich ist z.B. ein Small Talk über das Wetter oder die Ferien.

Das Gespräch

Reden Sie verständlich und machen Sie Pausen, damit der Gesprächspartner auch zu Wort kommen kann. Vielleicht ist er oder sie gerade in einer Sitzung und kann im Moment nicht sprechen.

Wenn Sie spüren, dass der Gesprächspartner nicht ganz bei der Sache ist, schlagen Sie ihm vor, später anzurufen. Er wird erleichtert sein und Sie führen das Gespräch nicht umsonst. Die Gefahr ist, dass man manchmal nicht richtig zuhört, weil man sich bereits eine eigene Meinung gefasst hat. Fragen Sie deshalb nach und wiederholen Sie die wichtigsten Punkte. So sind Sie und das Gegenüber sicher, dass Sie richtig verstanden haben.

Der Abschluss

Fassen Sie die wichtigsten Punkte noch einmal zusammen, vor allem, wenn Vereinbarungen und Termine getroffen wurden. Bewährt hat sich, dem Gesprächspartner zusätzlich eine kurze Mail zu schicken, in der man das Gesagte zusammenfasst.

Typische Telefonfehler

Gerade bei schlechten Botschaften redet man gerne um den heissen Brei herum. Das Telefon

fördert diesen Fehler. Sagen Sie gleich, was Ihr Anliegen ist oder kündigen Sie Ihren Anruf per Mail an.

Ein Kunde reklamiert und Sie zweifeln an ihm. «Das kann ich mir nicht vorstellen». Das stellt eine Distanz zwischen Ihnen und Ihrem Kunden her, die besonders bei Reklamationen nicht angebracht ist.

Wenn Ihr Gesprächspartner sich in einem Monolog verläuft (z.B. der unzufriedene Kunde, oder ein übereifriger Verkäufer) stoppen Sie ihn. Sie können ihn z.B. wiederholt mit dem Namen ansprechen und bei einer kurzen Pause übernehmen Sie das Gespräch.

Apropos unzufriedener Kunde: Reagieren Sie nicht ruhig und gelassen, sondern wiederholen Sie seine Emotionen und lassen diese zu. Der Kunde wird dies als Würdigung empfinden. Anschliessend versuchen Sie, die Stimmung zu beruhigen – so wird es Ihnen gelingen, das Gegenüber zu einer sachlichen Diskussion zu führen.

Wenn Sie in einem Gespräch nicht wissen, wie Sie es weiterführen sollen, nehmen Sie sich Zeit, genau hinzuhören, was der andere sagt. Fragen Sie nach und versuchen Sie, mehr über Kontext oder Spielräume und Alternativen herauszufinden.

Übrigens: Es macht nichts, falls Sie nicht zu den geborenen Teletypen zählen. In diesem Fall schreiben Sie eine E-Mail oder einen Brief. Auch das kommt immer gut an!

Anita Mandl

Anzeigen

Tel: 041-740 16 40
www.fam-office.ch
anita.mandl@fam-office.ch



Wir sind Ihr kompetenter Partner für administrative Arbeiten wie Buchhaltung und Lohnadministration, Jahresabschlüsse und Steuern sowie sämtliche Marketing-Aktivitäten.

Rufen Sie noch heute an und informieren Sie sich unverbindlich!

**Wir schenken Ihnen die Zeit,
Ihre Ideen zu verwirklichen!**