



Gutes Telefonieren

Wusstest Du schon, dass ... ???



Gutes Telefonieren

Wusstest Du schon, dass ... ???



Gutes Telefonieren

Wusstest Du schon, dass ... ???



Gutes Telefonieren

Wusstest Du schon, dass ... ???

Worauf musst Du achten, wenn Du eine Reihe von Daten erfragst?

Achten Sie darauf, dass Sie immer wieder die Zauberwörter **BITTE** und **DANKE** verwenden und dass Sie nicht in einen Telegrammstil verfallen:

- Adresse?
- Geburtsdatum?
- Familienstand?
- Telefonnummer?
- ...

Tipp: Streuen Sie zwischendurch ganze Sätze ein, z. B.: Geben Sie mir bitte noch für eventuelle Rückfragen Ihre Telefonnummer?

Was ist zu tun, wenn der Anrufer sich nicht mit seinem Namen meldet oder Sie seinen Namen nicht richtig verstanden haben?

Mögliche Redewendungen sind:

- Würden Sie mir bitte noch Ihren Namen geben/nennen?
- Entschuldigen Sie, ich habe Ihren Namen nicht ganz verstanden.
- Darf ich Sie noch einmal um Ihren Namen bitten?
- Würden Sie bitte Ihren Namen buchstabieren?

Nicht:

- Wie war Ihr Name?
- Mit wem spreche ich?
- Und Sie sind die Frau ... ?

Ist „Hallo“ als Grußformel erlaubt?

Bei unbekanntem Anrufer wirkt ein HALLO zu flapsig. Hier sollten Sie eher eine Standardgrußformel verwenden, z. B.

- Guten Tag
- Guten Morgen
- Schönen guten Tag

Anders ist es natürlich, wenn Sie den Anrufer gut kennen und eher einen lockeren Ton mit ihm pflegen, dann unterstützt ein HALLO sogar diese Beziehung. Eine Standardgrußformel würde dann zu formal klingen.

Grundsätzlich gilt: Es ist immer eine gute Idee, die Grußformel des Anrufers aufzugreifen. Das heißt, werden Sie mit einem HALLO begrüßt, grüßen Sie mit einem HALLO zurück (auch bei einem Unbekannten).

Welche positiven Füllwörter können Sie in einem Telefonat verwenden?

- gern
- gleich
- sofort
- für Sie
- ...



Gutes Telefonieren

Wusstest Du schon, dass ... ???



Gutes Telefonieren

Wusstest Du schon, dass ... ???



Gutes Telefonieren

Wusstest Du schon, dass ... ???



Gutes Telefonieren

Wusstest Du schon, dass ... ???

Was bedeutet „aktives Zuhören“ und wie zeige ich meinem Telefonpartner, dass ich ihm aktiv zuhöre?

AKTIV ZUHÖREN heißt, dass Sie ihm signalisieren, dass Sie aufmerksam zuhören, indem Sie immer wieder (leise) kurze Bestätigungswörter einstreuen, wie:

ja, verstehe, - hm (ist hier durchaus erlaubt), aha, notiere ich gleich, usw. ...

Hinweis: Wenn Ihr Gesprächspartner während seiner Schilderung plötzlich fragt "Sind Sie noch dran?", ist das ein deutliches Anzeichen dafür, dass Sie zu wenig aktiv zugehört haben. (Vielleicht haben Sie ja mehrmals mit dem Kopf genickt, doch das konnte Ihr Gesprächspartner am Telefon nicht sehen.)

Warum ist es wichtig, das Wort „eigentlich“ zu vermeiden?

Sätze wie "Jetzt müsste eigentlich alles funktionieren", "Das ist ei-gentlich ein sehr gutes Produkt" oder "Da ist preislich eigentlich nichts mehr zu machen" **wecken hochgradige Zweifel an der Richtigkeit Ihrer Aussagen.**

Kein Wunder, wenn Ihr Gesprächspartner hier weiter nachbohrt ...

Wenn Sie eine eigene Handlung am Telefon ankündigen, z.B. einen Rückruf, was ist dabei wichtig?

Es ist wichtig, dass Sie nicht im Konjunktiv sprechen. Also nicht: "Ich würde Sie dann nachher zurückrufen." Sondern besser: "Ich rufe Sie innerhalb der nächsten 2 Stunden zurück."

So wirken Sie sicher und schaffen Vertrauen in Ihre Aussagen.

Hinweis: Falls Ihnen für den zugesagten Rückruf innerhalb der nächsten 2 Stunden notwendige Informationen fehlen, rufen Sie den Gesprächspartner dennoch unbedingt innerhalb der zugesagten Frist an, und geben Sie ihm das Signal, dass Sie weiter an der Bearbeitung dran sind.

Warum ist es wichtig, den Gesprächspartner immer wieder mit seinem Namen anzusprechen?

Dies löst einen Hinhör-Reflex aus, und außerdem fühlt sich Ihr Gesprächspartner dadurch unterbewusst von Ihnen ernst genommen und auch wertgeschätzt.

Gute Gelegenheiten, um den Namen einfließen zu lassen, sind z. B.: am Anfang des Telefonats, wenn Sie Vorschläge oder Angebote machen, wenn Sie sich (für einen Fehler) entschuldigen, wenn Sie Ihren Gesprächspartner um etwas bitten oder zu etwas auffordern, bei der Verabschiedung



Gutes Telefonieren

Wusstest Du schon, dass ... ???



Gutes Telefonieren

Wusstest Du schon, dass ... ???



Gutes Telefonieren

Wusstest Du schon, dass ... ???



Gutes Telefonieren

Wusstest Du schon, dass ... ???

Warum sollten Sie niemals Ihre Entschuldigung mit einem „aber“ verbinden?

Ein ABER macht die Wirkung Ihrer Entschuldigung zunichte.

Nicht: "Es tut mir leid, aber ich war über den Vorgang nicht informiert."

Besser: "Es tut mir leid. Ich war über den Vorgang nicht informiert."

Was ist wichtig, bevor Sie einen Kunden weiterverbinden?

Beim Verbinden des Telefongesprächs zu einem anderen Gesprächspartner in Ihrem Unternehmen sollten Sie

- den Anrufer noch einmal mit seinem Namen ansprechen,
- ihm mitteilen, mit wem Sie ihn verbinden,
- möglicherweise die Position oder Abteilung desjenigen nennen sowie
- um einen Augenblick Geduld bitten (aber ohne das Wort GEDULD zu gebrauchen)

Mögliche Redewendungen:

- Für Ihre Anfrage ist Herr ... aus der Abteilung ... zuständig. Einen kleinen Moment bitte, Frau ..., ich verbinde.

Was ist am Ende des Telefonats wichtig?

Nehmen Sie noch einmal Bezug auf etwas, das Ihr Gesprächspartner vorher erwähnte. Also vielleicht eine anstehende Urlaubsreise oder Hausmesse, oder bedanken Sie sich für einen Gefallen, den er Ihnen getan hat, das Verständnis, das er Ihnen gezeigt hat, den Hinweis, den er Ihnen gegeben hat etc.

Damit zeigen Sie, dass Sie ihm zugehört haben und sammeln weitere Pluspunkte auf der Beziehungsebene.

Warum sollten Sie niemals Ihrem Kunden etwas unterstellen?

Vor allem nicht in schwierigen Telefongesprächen (Reklamationen, Beschwerden, verärgerte Kunden etc.) sollte man niemals dem Kunden etwas unterstellen.

Nicht: "Da haben Sie bestimmt die Bedienungsanleitung nicht richtig gelesen."

Besser: "Hatten Sie schon Gelegenheit, die Bedienungsanleitung zu lesen?"

Bedenken Sie: Der Kunde ist König!!