

Tipps zum richtigen Telefonieren

Das Telefon ist ein wichtiges und wirkungsvolles Mittel, um Kunden zu gewinnen und zu betreuen, Verkaufsgespräche zu führen, Kundenservice anzubieten - kurz um Ihr Geschäft erfolgreich zu machen. Vorausgesetzt Sie kennen einige wichtige Regeln für die Kommunikation am Telefon. Und diese stellen wir Ihnen hier vor.

Vorbereitung des Telefonats

Machen Sie sich vor jedem Telefonat klar, was Sie in dem Gespräch erreichen wollen und erstellen Sie sich einen kurzen Gesprächsleitfaden. Dieser enthält folgende Fragen:

- Was will ich erreichen? (Gesprächsziele)
- Wie beginne ich? (Gesprächseröffnung)
- Was weiss ich von meinem Gesprächspartner? (GP)
- Wie baue ich das Gespräch auf?
- Welche Fragen will ich beantwortet haben?
- Welche Fakten soll mein GP erfahren?
- Welche Argumente kann ich einbringen?
- Welche Einwände und Gegenargumente kann mein GP anführen?
- Zu welchen Kompromissen bin ich bereit?
- Wie verabschiede ich mich?

Seien Sie sich bewusst, dass Ihr GP Ihre Stimmung "hören" kann. Achten Sie daher besonders auf:

Stimmung und Laune

Telefonieren Sie nie mit schlechter Laune! Verschieben Sie das Telefonat oder versuchen Sie Ihre Laune zu bessern.

Körperhaltung, Gestik und Mimik

Man kann ein Lächeln hören! Und man hört auch, ob Sie stehen, laufen, etc. Am besten sitzen Sie aufrecht vor Ihrem Schreibtisch. So sind Sie am konzentriertesten. In manchen Fällen kann es gut sein, zu stehen - dann klingen Sie energischer und kraftvoller!

Aber beachten Sie immer, dass es auf Ihre innere Einstellung gegenüber Ihrem Gesprächspartner ankommt. Ist diese negativ, werden alle Telefontechniken nichts helfen. Ihre Höflichkeit wirkt dann aufgesetzt, Ihre Formulierungen floskelhaft.

Sprache

Verwenden Sie:

- möglichst wenig Abkürzungen
- keine Fremdwörter oder Fachbegriffe, bei denen Sie nicht sicher sein können, dass Ihr Gegenüber sie auch kennt
- kurze Sätze
- eine positive Sprache (gut, richtig, sehr schön, bestimmt)
- eine bildhafte Sprache, besonders bei komplexen Sachverhalten

Melden und Begrüssen

Marktforschungsinstitute haben das Telefonverhalten genau analysiert. Sie sind zu dem Ergebnis gekommen, dass die Bedürfnisse des Anrufenden optimal erfüllt werden, wenn

der Angerufene ...

1. die Firma
2. (die Abteilung) und

3. seinen Vor- und Nachnamen nennt und
4. den Anrufenden grüsst

Der Anrufende transportiert beim Wählen Fragen, die er "von Ihnen" beantwortet haben möchte:

- Bin ich richtig verbunden? Bin ich bei der richtigen Firma?
- Bin ich mit dem gewünschten kompetenten Telefonpartner verbunden?
- Wer ist am Telefon? (GP will Ihren Namen wissen)
- Wie soll ich ihn/sie anreden? (Soll GP "Frau" oder "Mann" sagen)
- Störe ich? Sind Sie mir freundlich gesonnen? (Hierzu muss der GP Ihre Stimme mehr als eine Sekunde hören. Ein freundlicher Gruss hilft, die Unsicherheit zu nehmen.)

Viele dieser Fragen können durch richtiges Melden in nur wenigen Sekunden beantwortet werden. Umgekehrt gilt: Wenn Sie aktiv bei jemandem anrufen, muss der Angerufene innerhalb der ersten 10 bis 20 Sekunden vier Dinge erkennen und entscheiden können:

- Wer ist der Anrufer?
- Was will der Anrufer?
- Ist sein Anliegen wichtig für mich?
- Habe ich jetzt Zeit für dieses Gespräch?

Aufmerksamkeit gegenüber dem Gesprächspartner

Nichts hört man lieber als seinen eigenen Namen!

"Aber, Frau Leserin und Herr Leser, bitte beachten Sie, Frau Leserin und Herr Leser, irgendwann, und da stimmen Sie, verehrte Frau Leserin und Herr Leser, mir sicher zu, wird es auch nervig, wenn man, Frau Leserin und Herr Leser, seinen Namen ununterbrochen hört. Deswegen, Frau Leserin und Herr Leser, wollen wir nicht übertreiben."

Notieren Sie sich zu Beginn des Telefonats den Namen des Gesprächspartners und setzen Sie diesen dann gezielt ein: beim Begrüssen und Verabschieden und ab und zu während des Gesprächs, wenn Sie eine Frage stellen, zusammenfassen etc.

Die Kunst des aktiven Zuhörens

Nonverbale Signale entfallen beim Telefonieren, z.B. Nicken, Augenbrauen hochziehen, Blickkontakt. Um eine gute Gesprächsatmosphäre zu erhalten und das Gespräch im Fluss zu halten müssen Sie daher auf andere Möglichkeiten zurückgreifen:

1. Bemerkungen, Geräusche, z.B. Ahh, Ohh, so so, mmhmmh
2. Zustimmung signalisieren, z.B. ja, genau, stimmt
3. Gefühlen und Stimmungen zuhören, z.B. Meinen Sie?, Ehrlich!?, Sagen Sie!, Na so was!
4. Wortwiederholungen: interessante, wichtige Informationen halblaut wiederholen.
5. Rückformulierungen: Aussage des GP wörtlich oder sinngemäss wiederholen.
6. Echomethoden: z.B. "Es hat sieben Tage nicht geregnet."

Umgang mit Einwänden und Kritik

So reagieren Sie auf Einwände:

- Hören Sie zunächst aufmerksam zu; Bleiben Sie ruhig!
- Wiederholen Sie den Einwand (sinngemäss, ohne jegliche Interpretation und ohne neue Informationen hinzuzufügen, aber schwächen Sie ihn bereits leicht ab)!
- Geben Sie Ihrem Gesprächspartner Recht, wenn er Recht hat.
- Sagen Sie ihm eventuell, dass Sie seinen Einwand erwartet haben.
- Wenn Sie nicht seiner Meinung sind, stellen Sie eine Gegenfrage!
- Räumen Sie eventuelle Mängel/ Fehler ein; gehen Sie aber gleichzeitig auf Nutzen/ Vorteile ein.
- Akzeptieren Sie den Einwand als konstruktive Kritik, als Chance um Missstände aufzudecken.
- Wenn die Einwände eher emotional sind, dann bleiben Sie sachlich!
- Nehmen Sie den Vorwurf nicht persönlich, auch wenn er danach klingt!

Beispiele:

"Ich bin weitgehend Ihrer Meinung, dass ... - jedoch denke ich auch, dass ..."
"Ich kann Ihre Auffassung gut verstehen - allerdings sehe auch"