

Die Stimme am Telefon - die hörbare Visitenkarte Ihres Unternehmens



Kennen Sie das? Sie rufen in einem Unternehmen an, weil Sie eine Auskunft benötigen. Sie werden mehrfach weiterverbunden und müssen Ihre Geschichte jedes Mal neu erzählen. Wie oft hat man Sie am Telefon schon unfreundlich abgefertigt?

Kunden, die in Ihrem Unternehmen anrufen, sollen besser behandelt werden. Die Stimme am Telefon ist das Aushängeschild einer Firma. Sie vermittelt den ersten Eindruck, den ein Kunde vom Unternehmen erhält. Von diesem Eindruck ausgehend, wird der Kunde auf Ihre Leistungen und Standards schließen. Welche Fähigkeiten brauchen Ihre Mitarbeiter demnach, um als „Visitenkarte des Unternehmens“ am Telefon zu überzeugen?

1. Eine Frage der Einstellung

Wird der Anruf als Störfaktor betrachtet? Hat der Mitarbeiter Angst oder Hemmungen, ans Telefon zu gehen? Wer einen Anruf ruhig, gelassen und positiv eingestellt entgegennimmt, überträgt diese Stimmung auf den Kunden. Der Anrufer kann sehen, was sein Gegenüber denkt. Der Klang der Stimme vermittelt unbewusst ein Bild des Gegenübers. Daher ist gerade der Einstieg ins Gespräch entscheidend (siehe gelber Kasten).

So starten Sie positiv ins Gespräch

- Entscheiden Sie sich, den Anruf **positiv** entgegenzunehmen.
- **Heben Sie den Hörer bewusst ab.** Halten Sie eine Sekunde inne, bevor Sie zu sprechen beginnen.
- **Überraschen Sie** den Anrufer mit einer deutlichen Aussprache Ihres Namens und des Namens des Unternehmens und einer freundlichen Begrüßung.
- Begrüßen Sie den Anrufer mit seinem **Namen.**
- Widmen Sie dem Gespräch Ihre volle **Konzentration.**

2. Aktiv zuhören

Wer zuhört, wirkt sympathisch und baut Vertrauen auf. Im persönlichen Gespräch reichen oft schon ein Kopfnicken und ein Lächeln. Am Telefon müssen wir den „Blickkontakt“ zum Anrufer auf andere Weise herstellen. Durch gelegentliche Zusammenfassungen, gezielte Fragen und zustimmende Bemerkungen signalisieren wir, dass wir aufmerksam zuhören.

3. Verständliche und positive Sprache

Reden Sie am Telefon langsam, deutlich und in einfachen

Worten. Fremdwörter und Abkürzungen sollte man ebenso vermeiden, wie Formulierungen, die den Kunden vor den Kopf stoßen: „Mein Kollege wird Ihre Frage beantworten“ klingt anders als „dafür bin ich nicht zuständig“.

4. Respekt vor der Meinung des Kunden

Was will der Kunde, wenn er anruft? Er hat einen Wunsch oder ein Problem und will eine schnelle Lösung. Nicht alle Anrufer sind freundlich. Es kann vorkommen, dass ein Anrufer den Mitarbeiter persönlich angreift oder beleidigt. Die Mitarbeiter brauchen Strategien, um mit solchen Situationen umgehen zu können. Wichtig ist auch hier die Grundeinstellung. „Wie du mir, so ich dir“ funktioniert nicht. „Der Kunde hat immer recht“ ist auch keine sinnvolle Einstellung. Der Kunde hat das Recht, seine Meinung zu äußern und will respektvoll behandelt werden. Mit Verständnis, Zuhören, Nachfragen, Ich-Botschaften und gegebenenfalls einer Entschuldigung bekommt der Mitarbeiter auch schwierige Telefonate unter Kontrolle.

Wenn Sie wollen, dass Ihre Mitarbeiter am Telefon einen professionellen Eindruck hinterlassen, dann fragen Sie nach unserem Seminar **BTT (Business Telephone Techniques®) – Professionelle Kommunikation am Telefon.**

Zitat des Monats:

„Die Stimme eines Menschen ist sein zweites Gesicht.“

Gérard Bauer

Unsere nächsten Trainingstermine:

ESW (*Entrepreneurial Status Workshop*©)

Unternehmerworkshop Standortbestimmung

Abendveranstaltung 02.09.09

Abendveranstaltung 15.09.09

Abendveranstaltung 01.10.09

Abendveranstaltung 27.10.09

BYB (*Building Your Business*©)

Strategische Unternehmensplanung

Teil I 20.-21.10.09

Teil II 29.-30.10.09

Teil III 05.-06.11.09

CFS (*Customer Focused Service*©)

Kundenorientierte Dienstleistungen

Teil I 30.09.09

Teil II 07.10.09

POP (*Priorities Organisation Planning*©)

Effektive Eigenorganisation

Teil I 22.-23.10.09

Teil II 20.11.09



Hermann Häfele
Hauptstr. 20 · 10827 Berlin

Tel.: 030/7895475-0
Fax: 030/7895475-29

berlin-suedwest@bei-training.de

www.bei-training.de/berlin-suedwest

Foto: www.aboutpixel.de - Goenz