



Kommunikation am Telefon

Hamburg, 31. März 2013. Viele Firmen haben einheitliche Richtlinien, wie sich Ihre Mitarbeiter am Telefon melden sollen. Manchmal kommt dann allerdings eine ellenlange Floskel heraus, die den Anrufer ungeduldig macht und nervt. Üblich sind: Firmenname, eigener Name und Begrüßungsformel wie „Guten Tag“. Vermeiden Sie routiniert abgespulte Call-Center-Floskeln: „Was kann ich für Sie tun?“ oder „Wie kann ich Ihnen helfen?“. Das nimmt niemand mehr ernst.

Jeder Mensch hört seinen Namen gern. Wird er ausgesprochen – bei der Begrüßung, im Meeting oder am Telefon – schafft dies eine persönliche Verbindung. Gehen Sie damit nicht zu sparsam um. Nennen Sie den Namen Ihres Gesprächspartners nicht nur am Anfang sondern lassen Sie ihn immer wieder einmal einfließen. Diese Höflichkeit wird ihn für Sie einnehmen, denn dadurch tritt er aus der Anonymität heraus, die ein Gespräch ohne sichtbaren Partner leicht aufkommen lässt. Haben Sie den Namen am Anfang nicht verstanden, fragen Sie unverzüglich nach. Aber bitte nicht mit den Worten: „Wie war doch gleich Ihr Name?“ – der andere lebt ja noch...

Lächeln Sie, damit Ihre Stimme frisch, fröhlich und herzlich klingt. So „sieht“ Ihr Gesprächspartner eine engagierte, freundliche Person, die sich ganz auf ihn einstellt. Setzen Sie sich in aufrechter Haltung hin und machen Sie während des Telefonats nichts anderes nebenher. Behandeln Sie jeden Anrufer höflich und zuvorkommend, als wären Sie in diesem Augenblick nur für ihn da: Nicht weiterreden, während Sie den Hörer abnehmen, nicht essen, trinken, rauchen, in Unterlagen herumkramen oder am Computer weitertippen. Der Körper bestimmt Ihre Stimmdynamik, also klemmen Sie nie den Hörer ein, dann „klemmt“ auch Ihre Stimme. Konfliktgespräche führt man am besten im Stehen, so kann auch Ihre Stimme „Haltung“ zeigen.

Kundenorientierung bedeutet, freundlich klingen – nicht genervt, aktiv zuhören – nicht abwimmeln oder einsilbig sein, schnell verbinden – und Verbindlichkeit herstellen. Nichts ist Nerv tötender, als in einer Warteschleife zu hängen und endlos musikalisch bedudelt zu werden. Wird ein Telefonat unterbrochen, ruft derjenige wieder an, der zuerst angerufen hat. Wenn man auf Lautsprecher stellt macht man seinen Gesprächspartner darauf aufmerksam. Und übernehmen Sie Verantwortung. Benutzen Sie keine Killerphrasen, die Unsicherheit signalisieren wie: „Ich versuche es mal“, „Ich kenne mich da nicht aus“ oder „Dafür bin ich nicht zuständig.“ Sie sind immer mit verantwortlich dafür, dass einem Kunden geholfen wird. Es wirft ein schlechtes Licht auf die Firma, wenn Mitarbeiter dazu nicht im Stande zu sein scheinen.



Etikette Trainer International

Das Ende des Telefonats wird zum entscheidenden Moment. Wer das Telefonat aktiv und freundlich beendet, zeigt, dass er dem anderen nicht die Zeit stiehlt. Wichtig ist, den Gesprächsinhalt noch einmal kurz zusammenzufassen – das hilft, Missverständnisse zu vermeiden. Bringen Sie keine einstudierten Verabschiedungsfloskeln sondern kombinieren Sie „Auf Wiederhören“ mit einem individuellen guten Wunsch, je nach Inhalt Ihres Gesprächs: „Einen schönen Tag noch“, „schönen Feierabend/Wochenende/Urlaub“, „viel Erfolg bei der Präsentation/Meeting/Vortrag“ etc. So wird jeder gern wieder mit Ihnen telefonieren.

Redaktion: Susanne Helbach-Grosser, Takt und Stil, Gabriele Krischel, KIK, Imme Vogelsang, iv-imagetraining

Zeichen: 3.213 Zeichen inklusive Leerzeichen

ETI: Etikette Trainer International

ETI ist ein Zusammenschluss von internationalen Etikette Trainern, die gesellschaftliche Entwicklungen diskutieren, mit traditionellen Formen vergleichen und gegebenenfalls neue Standards setzen. Diese Empfehlungen werden in Seminaren, Pressegesprächen und Veröffentlichungen transportiert. Alle Mitglieder haben eine qualifizierte Ausbildung im Bereich Umgangsformen, Hotellerie, Gastronomie oder Protokoll und bilden sich ständig weiter. Dieses Netzwerk von Spezialisten steht für Aktualität, Kompetenz und Qualität.