

Regeln am Telefon

Sprechen Sie freundlich und höflich.
Ein Lächeln am Telefon ist hörbar.

Sprechen Sie positiv.
Sprechen Sie über das was geht, nicht über das was nicht geht.

Hören Sie zu!
Zeigen Sie Ihr Interesse, indem Sie Ihrem Gesprächspartner zuhören.

Fassen Sie Wichtiges zusammen, wiederholen Sie.
Verbleiben Sie konkret.

Achten Sie auf ein ruhiges Umfeld.
Schenken Sie Ihrem Gesprächspartner volle Aufmerksamkeit.

Vorbereitung.
Halten Sie Checkliste und Unterlagen bereit und öffnen Sie
Computer-Programme die Sie brauchen.

Klarheit.
Sprechen Sie Unklarheiten direkt an und klären Sie die Bedürfnisse Ihres
Gesprächspartners sauber ab.

Kurz und bündig.
Kommen Sie direkt zur Sache. Sprechen Sie so lang wie nötig und so kurz wie möglich.

Der letzte Eindruck zählt.
Legen Sie erst auf, wenn Ihr Gesprächspartner aufgehlegt hat.

In der **Handelszeitung** im Juli 2010 erschienenes Interview mit René Surber /
CONSENSIS GmbH

NACHGEFRAGT | RENÉ SURBER, Consensus Beratung & Training, Zürich

«Ein reklamierender Kunde ist eine riesige Chance»

Was sind die schlimmsten Fehler
beim geschäftlichen Telefonieren?

René Surber: Wenn ich in einem Callcenter anrufe und die Hintergrundgeräusche nicht herausgefiltert sind. Als Kunde bekomme ich sofort das Gefühl, das ist Massenabfertigung, hier bin ich nur eine Nummer. Unerträglich ist auch, wenn man zigmal umgeleitet wird. Also wenn derjenige, der den Anruf entgegengenommen hat, nicht sauber abklärt, wer zuständig ist. Das wirkt inkompetent. Oft sind es auch nur Kleinigkeiten in der Wortwahl: Man signalisiert, was unmöglich ist, statt zu sagen, was geht.

Zum Beispiel?



RENÉ
SURBER

Surber: Wenn jemand sagt: Nein, Frau Müller ist nicht da! Statt: Frau Müller ist bis zirka 10 Uhr besetzt. Können wir Sie zurückrufen? Oder möchten Sie es später noch einmal probieren?

Auch Sie empfehlen, am Telefon zu lächeln. Was tun, wenn einem nicht nach lächeln zumute ist?

Surber: Es hilft, sich vor dem Telefonat in eine positive Grund-

stimmung zu versetzen. Sich zu sammeln und zu sagen: Ich lasse mich auf mein Gegenüber ein, und dafür wähle ich einen freundlichen Umgangston. Damit macht man sich bewusst, dass es um diesen Menschen und um sein Anliegen geht. Und dass es meine Aufgabe ist, ihm behilflich zu sein und eine Lösung zu finden, mit der er zufrieden ist. Diese Einstellung kann ich mir antrainieren, sie geradezu verinnerlichen.

Und wie schafft man es, bei erbosten Reklamationen freundlich zu bleiben?

Surber: Indem ich mir zum einen klar mache, dass es die Situation

nur verschlimmert, wenn ich ebenfalls ungehalten reagiere. Und damit nichts gewonnen ist, weder für den Anrufer noch für das Unternehmen noch für mich selbst. Zum anderen ist folgende Erkenntnis wichtig: Nur jeder zehnte unzufriedene Kunde reklamiert. Die anderen gehen zur Konkurrenz. Ein reklamierender Kunde ist für die Firma eine riesige Chance: Hilft man ihm schnell und kompetent, ist ein guter und treuer Kunde gewonnen.

Geschulte Vieltelefonierer klingen oft wie Roboter: Was können sie tun, damit sie natürlich wirken?

Surber: Wer professionell telefoniert, muss Abläufe ein Stück weit standardisieren. Doch es ist klar: Der Anrufer will nicht mit einer Maschine, sondern mit einer kompetenten Person sprechen. Standardfloskeln oder heruntergeratete Textbausteine helfen da nicht weiter. Individuelle Beratung bietet nur, wer sehr gut zuhört und mit gezielten Fragen herausfindet, was das Anliegen des Kunden ist. Und dabei sollte auch der Vieltelefonierer sich selbst bleiben, seine persönliche Note ins Spiel bringen. Nur so entsteht ein Kontakt von Mensch zu Mensch.

INTERVIEW: VERA SOHMER

CONSENSIS GmbH, Bederstrasse 78, 8002 Zürich

t: 043 536 41 06 m: 079 441 88 87 e: rene.surber@consensus.ch