



Kundenorientierte Telefonrhetorik

Telefonieren kann doch jeder!

Tipps für das Telefonieren? Ist das nicht überflüssig? Wer beruflich ständig mit dem Kommunikationsmittel Telefon zu tun hat, der wird ja wohl telefonieren können, oder? Sicher. Dennoch schleichen sich durch die Alltagsroutine immer wieder kleine Schwächen ein. Das sind die häufigsten Fehler:

Entschuldigung, wie war Ihr Name?

... ist im Grunde eine höflich gemeinte Frage – schließlich interessiert man sich für den Namen des Gesprächspartners – doch warum wird in der Vergangenheitsform gefragt? Spitzfindige Menschen antworten darauf gerne mit: „Wieso war? Ich lebe doch noch!“ Das schafft aber nur Irritation. Viel freundlicher klingt daher: „Entschuldigung, ich habe Ihren Namen nicht verstanden. Würden Sie ihn mir bitte noch einmal nennen (bzw. buchstabieren)?“

Sing-Sang bei der Meldung

„Guten Tag, hier ist die Mustermann GmbH & Co KG, Sie sprechen mit Amelie Musterfrau, was kann ich für Sie tun?“ Diese Art der Meldung ist sicher gut gemeint – aber gerade der Zusatz „was kann ich für Sie tun“ wird von den meisten Menschen als „Sing-Sang“ abgewertet und wirkt wenig kundenorientiert (und vor allem dann, wenn der Tonfall noch entsprechend „singend“ ist). Manchmal ist eben weniger mehr.

Da muss ich erst die Unterlagen holen

Wenn man die Unterlagen nicht zur Hand hat, dann muss man sie erst holen. Das ist faktisch richtig. Nur in der Kommunikation hat das „muss“ oft einen negativen Beigeschmack. Auch wenn es nicht so gemeint ist, kann der Eindruck entstehen, dass man die Unterlagen nicht gerne holt – eben nur, weil man „muss“. Und das kann als negative Beziehungsbotschaft empfunden werden. Das lässt sich aber ganz leicht vermeiden: „Einen Augenblick bitte, ich hole schnell Ihre Akte“.

Hören Sie?

Ihr Gesprächspartner hat die Akte geholt und meldet sich wieder mit „Hallo? Sind Sie noch da?“ Oder mit: „Hören Sie?“ Beides sind Kardinalfehler bei einer kundenorientierten Telefonrhetorik, denn damit machen Sie Ihren Gesprächspartner „namenlos“. Aber Namen schaffen Beziehungen. Nutzen Sie daher die Gelegenheit, wenn Sie den Hörer wieder in die Hand nehmen, in dem Sie das Gespräch mit dem Namen Ihres Gesprächspartners beginnen: „Frau Sommerlein, vielen Dank fürs Warten. Ich habe jetzt Ihre Rechnung vorliegen.“

Fortsetzung nächste Seite

Impressum:

Kundenorientierte Telefonrhetorik, Fortsetzung

Negative
Formulierungen
und verbale
Kleinmacher

„Tut mir leid, dafür bin ich nicht zuständig – ich bin nur die Assistentin“. Dieser Satz – wahrscheinlich unbedacht ausgesprochen – ist ein echter Kompetenzkiller. Negative Formulierungen und verbale Kleinmacher haben eine Suggestivwirkung auf unseren Gesprächspartner. Kein Wunder also, wenn unser Kunde/Kollege künftig erst gar nicht mit der Assistentin reden, sondern gleich den Chef sprechen möchte. Souverän hingegen hört sich eine Aussage an wie z. B. „das fällt in den Arbeitsbereich von Herrn Schnell. Ich stelle Sie durch“ oder: „dafür ist Frau Grün zuständig. Sie hat die Durchwahl 345“.

Negative
Ansage auf
dem Anruf-
beantworter

„Guten Tag, das Büro ist zur Zeit leider nicht besetzt – Sie können aber nach dem Signalton eine Nachricht auf Band hinterlassen.“ Oder: „Sie rufen außerhalb unserer Bürozeiten an. Bitte sprechen Sie Ihren Namen und Ihre Telefonnummer auf Band.“ Obwohl diese beiden Varianten einen negativen Grundton haben, sind sie sehr oft zu hören. Aber eine kundenorientierte Ansage ist positiv formuliert, so z. B. „Guten Tag, wenn Sie uns persönlich erreichen möchten: unser Büro ist Montag bis Freitag von 8 bis 17 Uhr besetzt. Wir rufen Sie auch gerne zurück, wenn Sie uns Ihren Namen, Telefonnummer und den Grund Ihres Anrufes auf Band sprechen.“

Telefonnummer
im Eiltempo

Sicher kennen Sie das auch: Sie hören Ihre Mailbox ab und Ihr Anrufer hinterlässt Ihnen seine Telefonnummer. Und obwohl Sie fleißig mitschreiben, schaffen Sie es nicht, die komplette Nummer zu notieren. Da hilft nur eines: Sie müssen Sie sich die Nachricht noch einmal anhören. Vielleicht sogar noch ein drittes Mal. Und wenn Sie Pech hatten, dann kam die Telefonnummer erst gegen Ende der Nachricht und das bedeutet, Sie müssen die ganze Mitteilung noch einmal von vorne hören. Um diese leidige Sache zu vermeiden, habe ich mir angewöhnt, meine Telefonnummer langsam aufzusprechen und sie dann noch einmal zu wiederholen. Sicher ist sicher.

Keine
persönlichen
Informationen

„Sie möchten Herrn Schmidhuber sprechen? Das tut mir leid, der ist gerade beim Arzt“. Oder: „Frau Siebenschläfer? Da haben Sie Pech; sie ist gerade auf Fortbildung“. Um zu vermeiden, dass der Anrufer die erhaltene Information auf seine Weise interpretiert und eventuell negative Schlüsse zieht, helfen Aussagen wie: „Herr Schmidhuber ist in 2 Stunden wieder im Büro. Ich notiere mir gerne Ihre Nummer; er wird sie dann zurückrufen.“ Oder: „Frau Siebenschläfer ist am Montag wieder da. Ich bin ihre Kollegin – kann ich Ihnen helfen?“

Übrigens: An Ihrer „Stimme“ hört Ihr Kunde sofort, wie Sie „gestimmt“ sind. Deshalb: Lächeln Sie öfter, denn Lächeln kann man hören!

Marion Beuthling