

Wissenspool - Artikel - Betriebliche Kommunikation

Der Ton macht die Musik - Starker Auftritt am Telefon begeistert Kunden

von Dr. Jürgen Wunderlich (Team für Training und Coaching)

"Please hold the line." Die ewigen Durchsagen am Telefon, wenn man in eine Warteschleife verbannt wird, können schon nerven. Manche Unternehmen/Geschäfte lassen es extra lange klingeln und zur "Entschuldigung" bekommt man dann noch eine besonders gleichgültige Begrüßung. Haben Sie sich mal gefragt, wie Sie am Telefon aus Sicht der Anderen wirken? Souverän, professionell oder eher gleichgültig?

[\[mehr...\]](#)

Den Beitrag können Sie hier downloaden

[Download:](#) [starker_telefonauftritt.pdf](#)
Gesamt:25,96kb

Sie benötigen Adobe Acrobat Reader
[Kostenloser Download](#)

Allgemeine Informationen zu diesem Beitrag

Quellenangabe: MM-PR
Veröffentlicht: 10/2005
Organisation: Team für Training und Coaching
URL: <http://www.dr-wunderlich-team.de>
Mail: [E-Mail an den Autor](#)

[◀ zurück](#) [empfehlen](#) [Feedback](#) [Druckansicht](#)

[▲ Top](#)

Ihre Meinung ist uns wichtig! Hier können Sie diesen Beitrag [bewerten](#)

Der Ton macht die Musik **Starker Auftritt am Telefon begeistert Kunden**

von Dr. Jürgen Wunderlich, Team für Training und Coaching, Rösa
*

„Please hold the line.“ Die ewigen Durchsagen am Telefon, wenn man in eine Warteschleife verbannt wird, können schon nerven. Manche Unternehmen/Geschäfte lassen es extra lange klingeln und zur „Entschuldigung“ bekommt man dann noch eine besonders gleichgültige Begrüßung. Haben Sie sich mal gefragt, wie Sie am Telefon aus Sicht der Anderen wirken? Souverän, professionell oder eher gleichgültig?

Wie so oft, wenn das Telefon klingelt, wird man mitten aus der Tätigkeit gerissen. Aber der Anrufer sollte das nicht spüren. Immer wenn Sie den Hörer abnehmen, steht das Image des Unternehmens auf dem Spiel. Denn ein abgerundetes Firmenkonzept zeigt sich auch am Telefon. Wie behandeln Sie Ihre Kunden am Telefon? Haben Sie die wichtigsten Umgangsregeln speziell für die Kommunikation am Telefon schon definiert? Eine Telefoncheckliste erleichtert allen, im Unternehmen Tätigen, die Orientierung. Solch eine Checkliste kann wie folgt aussehen:

Telefoncheckliste, wenn Sie angerufen werden

- Melden Sie sich mit Firmen/Abteilungsnamen sowie dem eigenen (Vor- und Zuname). Nie mit einem anonymem „Hallo“ oder „Ja bitte“.
- Lächeln Sie beim Telefonieren. Es ist auf der anderen Seite zu hören!
- Müssen Sie den Anrufer zurückstellen, dann nehmen Sie ihn spätestens nach 30 Sek. wieder auf.
- Sagen Sie statt „Im Augenblick ist wirklich viel los, bitte rufen sie später noch einmal an.“ lieber: „Gerne rufe ich Sie in 30 Minuten zurück, ist ihnen das recht?“
- Notieren Sie sich auf einen extra Telefonzettel: Name, Vorname, Telefonnummer, Grund des Anrufes und zu erledigen - bis wann und von wem
- Nie weiterreden, während Sie den Hörer hochnehmen - diese Unsitte soll wahrscheinlich Geschäftigkeit ausdrücken, ist aber nur unhöflich!
- Neue Mitarbeiter, Aushilfskräfte, Auszubildende sollten über Öffnungszeiten/Bürozeiten, Anfahrt und Parkmöglichkeiten, Mitarbeiter Bescheid wissen.

Stimmtraining für gefühlvollere Aussprache

Neben den oben aufgeführten Grundregeln, ist auch die Stimme ein wichtiges Instrument, erfolgreiche Telefongespräche zu führen. Es ist nicht nur wichtig, WAS Sie sagen, sondern auch WIE Sie es sagen. Der Ton macht die Musik, sagt schon ein altes Sprichwort. Achten Sie mal auf Ihre Stimme und Stimm-Melodie. Wie hört es sich bei Berufsrednern, z.B. Politikern an. Wie klingt deren Stimme, welche Melodie hat das Gesagte? Nehmen Sie sich die Zeit und hören sich die ein oder andere, bessere Talkshow an und studieren Sie, wie die Teilnehmer ihre Stimme einsetzen. Stellen Sie sich einmal vor, Sabine Christiansen würde mit der Stimme von Verona Feldbusch sprechen. Welches Gewicht würde sie in ihrer Talkrunde haben? Wem müsste da geholfen werden? Nutzen Sie jede Gelegenheit, die sich Ihnen bietet, zum Üben. Nehmen Sie sich ruhig mal ein Diktiergerät zur Hilfe. Anschließend werten Sie das Gehörte aus und notieren sich, was Sie ändern möchten. Stellen Sie sich dazu folgende Fragen:

- Bin ich gut zu verstehen?
- Kann man meiner Stimme folgen?
- Spreche ich zu schnell?
- Wo liegt meine Tonlage?
- Wie kommt meine Botschaft an?
- Was betone wie?
- Klingt meine Stimme vertrauensvoll, sicher und ruhig?
- Folge ich meinem Skript?
- Was fällt mir sonst noch auf?

Üben Sie es ruhig mehrmals hintereinander. So können Sie z.B. erkennen, ob es für Sie sinnvoll ist, sich erst einmal „warm zu reden“. Telefonieren Sie öfter mal im Stehen - nicht nur wegen der Körperhaltung, sondern weil sich dadurch der Klang Ihrer Stimme verbessert.

Intuitiv das Telefongespräch führen

Nicht immer hört man, dass der Anrufer sich schon - emotional - in einer gestressten Situation befindet, weil man selbst zu ungeduldig und oberflächlich ist. Schließlich warten noch mehr Kunden, oder es ist noch eine Menge Arbeit zu erledigen. Obwohl der Anrufer Sie nicht sehen kann, verrät ihm aber Ihre Stimme, dass Sie nicht viel Zeit haben und er in Wirklichkeit stört. Die Stimmung lädt sich automatisch auf. Aktiv zuhören und das Anliegen des Anrufers ruhig entgegennehmen, nimmt schon den ersten Wind aus den Segeln.

Schwieriger wird es mit einem verärgerten Anrufer. Auch wenn Sie im Recht sind, hilft es in diesem Moment nicht,

darauf zu beharren. Es sind nicht immer die Fakten, die entscheiden. Wie oft hatten Sie direkt bei einer Situation ein Gefühl dafür, welche Entscheidung Sie treffen müssten und welche Entscheidung haben Sie dann, nach Prüfung der Sachlage, getroffen? Hätten Sie vielleicht „aus dem Bauch heraus“ richtig entschieden? Verlassen Sie sich auch am Telefon öfter mal auf Ihr Gefühl. Finden Sie zunächst heraus, was Ihrem Anrufer wichtig ist. Durch gezieltes Fragen bekommen Sie die Antworten, die Ihnen und Ihrem Anrufer weiterhelfen.

Aller Anfang ist schwer. Mit ein wenig Übung können Sie Telefongespräche erfolgreich führen. Der Anrufer fühlt sich verstanden und ist von Ihnen und dem Unternehmen begeistert. So überraschen Sie nicht nur Stammkunden, sondern begeistern auch Neukunden.

* Dr. Jürgen Wunderlich, selbständiger Unternehmer und langjähriger Manager, hat zusammen mit seiner Frau Kerstin Wunderlich das Programm I³-Power entwickelt, von dem jeder profitieren kann, der seine Lebensziele in die eigene Hand nehmen will. Als ehemaliger Leistungssportler lernte Dr. Jürgen Wunderlich, während seiner Jugend rasch, wie wichtig es ist, durchzuhalten und sich Ziele zu setzen. Dieses Wissen vermittelt er, übertragen auf die Bereiche Verkauf und ganzheitliches Stressmanagement seinen Seminarteilnehmern aus der mittelständigen Wirtschaft ebenso wie von namhaften Konzernen.

Einzelheiten über Dr. Wunderlich Team für Training und Coaching erfahren Sie über Dr. Jürgen Wunderlich und Kerstin Wunderlich, Team für Training und Coaching, Am Klößchen 13, 06774 Rösa, Telefon: 034208/ 72137, Telefax: 0341/4229832 oder per Mail unter info@dr-wunderlich-team.de, Homepage: www.dr-wunderlich-team.de.

5.967 Zeichen mit Leerzeichen