

## RICHTIG TELEFONIEREN: CHECKLISTE FÜRS GELUNGENE TELEFONAT

Ob für Kunden oder privat: Es schadet nicht, sich den Telefon Knigge nochmal ins Gedächtnis zu rufen. Wem womöglich das erste Telefonat mit einem Kunden noch bevorsteht, den bewahren die folgenden Tipps vor Fehlern:

### **Machen Sie sich vorab einen Plan**

Planlose Telefonate gehen immer schief. Nichts ist ärgerlicher als am Ende des Gesprächs festzustellen, dass man einen wichtigen Punkt nicht angesprochen hat. Bevor Sie den Hörer abheben, sollten Sie sich deswegen genau überlegen, warum Sie anrufen und was Sie sagen möchten. Schreiben Sie sich die wichtigsten Aspekte stichpunktartig auf.

### **Verwenden Sie eine Begrüßungsformel am Telefon**

Eine gepflegte Konversation am Telefon erfordert ein Mindestmaß an Manieren: Wer anruft, grüßt und stellt sich vor. Der Angerufene meldet sich mit Nachnamen oder mit Vor- und Nachnamen, nicht aber in der dritten Person mit Herr oder Frau („Hier ist Frau Mustermann...“) und grüßt zurück. Bewährt hat sich bei Angerufenen die Formel: Firma, Name, gegebenenfalls noch ein „Guten Tag“. Also zum Beispiel: „Karrierebibel.de – Mein Name ist Jochen Mai – Guten Tag!“ Der Anrufer hat so etwas Zeit, um sich auf Ihre Stimme einzustellen und merkt gleich, ob er richtig verbunden ist.

### **Informieren Sie sich vorab**

Rechnen Sie mit Rückfragen von Seiten des Kunden und bereiten Sie sich darauf vor. Es bringt Sie nur in Verlegenheit, wenn der Kunde etwas wissen möchte und Sie haben keine Antwort parat. Vorbereitet bedeutet, dass Sie die Daten und Fakten zu Produkten oder Projekten kennen.

### **Vergewissern Sie sich, dass Sie nicht stören**

Mitunter kommt ein Telefonanruf der Person am anderen Ende der Leitung ungelegen. Diese war gerade mit einer ganz anderen Aufgabe beschäftigt und in die Arbeit vertieft. Mit Ihrem Anruf reißen Sie Ihren Gesprächspartner aus seiner Tätigkeit. Rechnen Sie damit und fragen Sie zu Beginn des Gesprächs, ob Ihr Gegenüber gerade Zeit für Sie hat.

### **Betreiben Sie ein wenig Smalltalk**

Wer direkt mit seinem Anliegen in die Tür fällt, wirkt unhöflich. Besonders wenn Sie bereits Kontakt mit dem Kunden hatten, sollten Sie sich einige Minuten Zeit nehmen, um ein wenig zu plaudern. Auf diese Weise brechen Sie das Eis und schaffen eine Verbindung.

### Fassen Sie sich kurz

Erklären Sie kurz und prägnant, warum Sie anrufen. Sprechen Sie länger, besteht die Gefahr, dass Sie die Aufmerksamkeit Ihres Gegenübers verlieren. Statt langer Monologe mit Ausführungen und Erklärungen, geben Sie Ihrem Gesprächspartner die Chance zu reagieren.

### Präsentieren Sie Lösungen, nicht Probleme

Ihre Aufgabe ist es, das Leben des Kunden so leicht wie möglich zu machen. Ist ein Problem aufgetreten, reicht es nicht aus, dieses einfach nur darzustellen. In der Regel wird von Ihnen erwartet, Lösungen zu liefern. Bieten Sie Alternativen an und gehen Sie auf den speziellen Kundenbedarf ein.

### Achten Sie auf Ihre Lautstärke

Scheinbar hat noch immer nicht jeder die Funktionsweise eines Telefons verstanden. Und so kommt es immer wieder vor, dass Kollegen so sehr in den Hörer brüllen, als würden sie versuchen, die gesamte Distanz von Köln nach Berlin allein durch Lautstärke zu überbrücken. Nehmen Sie Rücksicht auf Kollegen. Versuchen Sie leise zu sprechen und den Klingelton im Büro leiser zu stellen, um so die Kollegen weniger zu stören. Im Zweifel (und falls Sie Funktelefone einsetzen) gehen Sie raus oder in spezielle Telefonkabinen.

### Sprechen Sie deutlich

Das andere Extrem: Sie flüstern. Das erschwert Ihrem Gesprächspartner allerdings, das Gesagte zu verstehen. Also: Weder zu laut, noch zu leise, dafür aber deutlich ins Telefon sprechen. Dazu gehört auch, mit gebotener Langsamkeit zu reden. Das ist vor allem bei komplizierten Namen oder Doppelnamen fürs Verständnis wichtig.

### Zeigen Sie Verständnis

Manchmal suchen Kunden auch nur nach einer Bestätigung für ihre Meinung. Bauen Sie im Gespräche zwischenzeitig Sätze, wie „Ich verstehe, was Sie meinen“ ein, schaffen Sie eine Übereinstimmung und Ihr Kunde fühlt sich verstanden.

### Bleiben Sie professionell

Auch wenn sich ein Gespräch anders entwickelt als erhofft: Bringt der Kunde Wut und Frustration zum Ausdruck, sollten Sie sich nicht dazu hinreißen lassen, auch emotional zu reagieren. Versuchen Sie lieber, die Situation zu entschärfen.

### **Lächeln Sie beim Sprechen**

Selbst wenn es Ihr Gegenüber nicht sieht, sollten Sie trotzdem beim Sprechen lächeln. Denn das Lächeln beeinflusst Ihre Stimme. Sie kommen automatisch entspannter und positiver rüber. Das hört man.

### **Unterlassen Sie Störgeräusche**

Das unbewusste Klappern mit den Fingern ist zwar selten böse gemeint, ist aber dennoch hörbar. Aber auch so können Nebengeräusche für Ihren Gesprächspartner unangenehm sein. Daher sollten Sie auch nicht während des Telefonats essen oder rauchen. Selbst Papierrascheln auf der Suche nach Informationen irritiert. Tipp: Schildern Sie transparent, dass Sie Informationen für den Gesprächspartner suchen, um behilflich sein zu können.

### **Vermeiden Sie Multitasking**

Drei Telefonate sind gleichzeitig in der Leitung, nebenbei wird noch mit einem Kollegen gesprochen und am Ende sind eigentlich alle nur damit beschäftigt, zu warten. Gerade wenn es eigentlich stressig zu geht und kaum Zeit ist, kann das sehr nervig werden. Nicht jeder Anruf muss sofort beantwortet werden. Sie sprechen schließlich auch mal mit anderen oder müssen auf die Toilette. Was wirklich passiert, weiß der Anrufer ja nicht. Aber wenn es wichtiger ist, die aktuelle Aufgabe zu beenden, können Sie das Telefon auch mal ab-, um- oder stummstellen.

### **Lassen Sie nicht zu lange warten**

Manche Menschen lassen gefühlte 20 Sekunden das Telefon klingeln. Das ist nicht nur den Kollegen gegenüber unfair, die das Klingeln unter Umständen in ihrer Konzentration stört. Sondern auch dem Anrufer gegenüber. Sofern Sie keine Rufumleitung oder Anrufbeantworter eingestellt haben, sollten Sie spätestens nach dem fünften oder sechsten Mal Klingeln abheben.

### **Machen Sie sich Notizen**

Schreiben Sie sich die wichtigsten Punkte auf. Auf diese Weise wissen Sie auch am nächsten Tag noch, was besprochen wurde und können aus den Notizen weitere Handlungen ableiten. Insbesondere ausstehende Termine sowie die Wünsche Ihres Kunden sollten Sie sich notieren.

### **Fassen Sie am Ende noch einmal zusammen**

Ist das Telefongespräch beendet, sollten Sie sich die Zeit nehmen, noch einmal die wichtigsten Punkte für beide Seiten zusammenzufassen. Damit stellen Sie sicher, dass Sie und der Kunde sich auf einem Level befinden und vermeiden so Missverständnisse. Wurden weitere Schritte und To-Dos besprochen, bietet es sich auch an, im Anschluss eine E-Mail mit den wichtigsten Ergebnissen zu schicken.