



# TUN!

ZTN -Tipp Mai 2016



ZTN Training & Consulting · Österreich - Deutschland - Schweiz - Liechtenstein · www.ztn.biz

## "Die Telefonzentrale- Visitenkarte Ihres Unternehmens"

**F**ür den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance.

Sicher kennen Sie diesen Spruch.

Der erste Eindruck für Ihre Kunden, Lieferanten, Geschäftspartner ist Ihre Telefonzentrale.

Wenn der Anrufer hier ein gutes Gefühl erlebt, kann sich das sehr positiv auf eine Geschäftsbeziehung auswirken – oder eben nicht!

In der Praxis erleben wir hier häufig zwei Positives:

- Unverständliche, zu lange und unständige oder zu kurze Meldungen
- Unkonzentrierte Mitarbeiter am Telefon (sind gerade mit etwas anderem beschäftigt und nehmen das Telefon nur so nebenbei ab)
- Komplizierte Automatenstimmen statt einer freundliche Telefonkraft

Wie könnte eine positive Visitenkarte Ihres Unternehmens aussehen?

### ► Die Meldung

Kennen Sie schon die sogenannte

#### „3-Sekunden-Regel“?

Bei einem Telefonat, braucht man eine kurze Zeit - nämlich ca. 3 Sekunden -, bis man sich an den Klang und die Modulation einer Stimme gewöhnt hat. Das gilt natürlich auch für den Anrufer bei Ihnen in der Zentrale. Zu Beginn der Meldung wäre es daher zu empfehlen, dass erst einmal der Namen Ihres Unternehmens genannt wird. Da der Gesprächspartner ja i.d.R. weiß, wo er anruft, kann er sich somit ausschließlich auf die Stimme konzentrieren. Anschließend nennen Sie Ihren eigenen Namen, am besten mit Vor- und Nachname. Dies hat den Vorteil, dass sich der Gesprächspartner nach der Nennung des Vornamens auf den Nachnamen konzentrieren kann. Darüber hinaus hat es für mich auch etwas sehr sympathisch Verbindliches.

Danach sollte eine kurze Grußformel, wie „Guten Tag“, „Guten Morgen“ oder „Grüß Gott“, o.ä. erfolgen.

In unserem Fall von ZTN würde sich die Meldung also folgendermaßen anhören:

„Firma ZTN Training & Consulting, (mein Name ist) Dagmar Heß, Grüß Gott“

Meine Empfehlung ist, auf Floskeln wie „was kann ich für Sie tun?“ oder „wie kann ich Ihnen helfen?“ grundsätzlich zu verzichten. Das hat für mich Call-Center-Charakter, macht die Meldung unnötig lang und klingt meistens runtergeleiert und gelangweilt. Niemand ruft an, wenn Sie nichts für ihn tun könnten und was jemand möchte, erfahren Sie sowieso.

Sie werden es vielleicht nicht glauben, aber in den vielen Jahren meiner zahlreichen Telefonate habe ich es tatsächlich schon einige Male erlebt, dass sich das Unternehmen mit „Hallo“ (und dann kam nichts mehr!!) gemeldet hat. Das ist natürlich ein absolutes NO GO!!

### ► Beziehungsaufbau zum Anrufer

Wiederholen Sie hier öfter mal den Namen des Gesprächspartners. Sollten Sie ihn nicht verstanden haben, fragen Sie ruhig noch einmal nach (vielleicht kennt er die 3-Sekunden-Regel nicht).

Gerade wenn Sie weiterverbinden wollen, ist der Name sehr wichtig. Nichts hört der Mensch so gerne wie seinen Namen, aber übertreiben Sie es nicht, je nach Länge des Telefonates sind 2-3x ausreichend.

### ► ASFAZ

Dies ist eine unserer wichtigsten Schlagworte bei ZTN und bedeutet:

#### Alle Sind Für Alles Zuständig

Alle Mitarbeiter in einem Unternehmen sind verantwortlich dafür, dass sich die Anrufer/Kunden wohlfühlen, dass Ergebnisse erzielt und Lösungen erreicht werden.

Streichen Sie den „beliebten“ (und natürlich bequemen) Satz „**dafür bin ich nicht zuständig**.....“ ab sofort aus Ihrem geschäftlichen Sprachschatz.

In dem Moment, in dem Sie den Anruf entgegen nehmen, sind Sie für diesen Anrufer/Kunden und sein Anliegen zuständig.

Dies bedeutet nicht, dass Sie dem Kunden in allen Belangen sofort helfen können müssen. Sie müssen ihm aber das Gefühl geben, sich um seine Angelegenheit zu kümmern, ihn ggf. mit positiven Worten an einen Kollegen verweisen („ich verbinde Sie gerne mit Herrn/Frau ...“, da wird Ihnen schnellstens weitergeholfen“).

Bleiben Sie dann aber bitte an der Sache dran, Sie haben es dem Kunden versprochen.

### ► Verhalten während des Telefonates

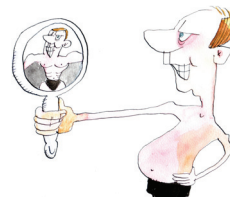
Vermeiden Sie, wenn irgend möglich, jegliche Art von Hintergrundgeräuschen und konzentrieren Sie sich nur auf das jeweilige Telefonat.

Geräusche wie Drucker, klappernde Tastaturen oder laut redende Kollegen können stören. Der Gesprächspartner kann dies alles hören, weiß es aber möglicherweise nicht zuzuordnen und bekommt vielleicht das Gefühl, Sie telefonieren mit ihm mal so nebenbei.

Je nach Gemütslage des Anrufers kann sich dies auf die Stimmung und somit Verlauf des Telefonates auswirken.

Im Gegensatz zu einem persönlichen Gespräch ist die Körpersprache bei einem Telefonat natürlich ziemlich reduziert. Nichtsdestotrotz kann man sehr wohl merken, ob derjenige, mit dem man gerade telefoniert, ein Lächeln auf den Lippen hat oder nicht.

Zu Beginn meiner telefonischen Kaltakquise-Tätigkeit habe ich immer einen Spiegel vor mich hingestellt, um mich daran zu erinnern. Ich habe in den Spiegel gelächelt und dann gewählet. Sie verändern dadurch Ihre emotionale Einstellung zum Gespräch und Ihr „Gegenüber“ wird dies wahrnehmen. Probieren Sie's aus.



Übrigens gilt dies natürlich auch für das Gegenteil. Wenn ich Augen rollend und genervt den Telefonhörer abnehme, kommt auch dies am anderen Ende der Leitung an.

### ► Das Weiterverbinden

Es ist immer von Vorteil, wenn man in der Kommunikation eher positive Formulierungen verwendet. Sie gestalten das Gespräch freundlicher, verbindlicher.

Bitte verwenden Sie keine Formulierungen mit „Mülleimerwörtern“ wie z.B.: „**da muss ich Sie mal eben weiterverbinden**.“ Drücken Sie es positiv aus „**da verbinde ich Sie gerne weiter**“, am besten noch mit ...“ an Frau/Herr.... „Somit weiß der Anrufer schon mal, mit wem Sie in verbinden werden – sofern er nicht schon einen gewissen Ansprechpartner zu sprechen wünscht.“

Dem „Kollegen“, an den Sie weiterverbinden, nennen Sie den Namen des Anrufers und geben einen kurzen Überblick über dessen Anliegen. Somit vermeiden Sie das „Buchbinder-Wanninger-Szenario“.

Kürzlich erklärte ich einer Dame der Zentrale eines Amtes mein Anliegen, da ich nicht genau wusste, an welche Abteilung ich mich wenden sollte. Sie verband mich weiter, ohne mir zu sagen, an wen oder

wohin. Nach langem Klingeln ging der Anrufbeantworter an, mit der Ansage, es sei zur Zeit niemand zu sprechen und da die Mailbox voll sei, könne ich leider auch keine Nachricht hinterlassen. Hiermit war mir natürlich überhaupt nicht geholfen und ich musste einen weiteren Anruf wieder über die Zentrale tätigen. Lassen Sie den Gesprächspartner also bitte nicht in der Warteschleife „verhungern“ wenn der gewünschte Gesprächspartner gerade nicht erreichbar ist.

Holen Sie in diesem Fall das Gespräch zurück und bieten Sie einen Rückruf an. Falls Sie diesen zusichern, sorgen Sie bitte auch dafür, dass dieser Rückruf erfolgt. Notfalls selbst zurückrufen und über die Verzögerung informieren.

### ► Der Gesprächsabschluss

Am Schluss ist es wichtig, dass auch das Ende des Gespräches positiv verläuft, d.h. dass Sie sich vor dem Weiterverbinden oder Auflegen freundlich von Ihrem Gesprächspartner verabschieden („auf Wiederhören, Herr/Frau...“ oder „einen schönen Tag/schönes Wochenende“, ...)

**Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance....**

**...und der letzte Eindruck bleibt!**



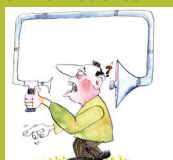
Dagmar Heß  
ZTN Training & Consulting

## Dazu passen u.a. unsere Trainings:

(als Gruppentraining oder individuelles Einzeltraining buchbar)

### Kundenorientiertes Verhalten am Telefon:

- Grundlagen der (Telefon-) Kommunikation
- Kundenbindung am Telefon
- Umgang mit Kundenbeschwerden



### Telefonische Neukundenakquise:

- Aufbau und Besonderheiten der Telefonakquise
- persönliches Coaching bei der Kundenakquise
- Erstellen individueller "Telefonhelfer"