



TUN!

ZTN Vertriebsmail
Ausgabe VI / Mai 2008



ZTN Training & Consulting GmbH • Österreich - Deutschland - Schweiz • www.ztn.biz • info@ztn.biz

Wie verhalte ich mich am Telefon?

Für viele Menschen ist es das wichtigste Utensil auf dieser Welt – andere hassen es: Das Telefon!

Wie auch immer: Wenn ich mein Telefon in die Hand nehme, sollte ich mir darüber im Klaren sein, dass es gilt, einige Regeln zu beachten und sich die Telefonkommunikation teilweise grundlegend von der persönlichen Kommunikation unterscheidet.

Telefonkommunikation heißt auch „reduzierte Kommunikation“. Zunächst einmal stehen uns am Telefon viele nonverbale Kommunikationsmöglichkeiten nicht zur Verfügung: Unsere Mimik ist für den Gesprächspartner nur stark eingeschränkt wahrnehmbar, unsere Gestik ist fast nicht sichtbar, ein Lächeln wird kaum bemerkt. Wenn wir uns bewusst machen, dass in der Kommunikation das nonverbale Verhalten meist wichtiger ist als das, was wir „verbal“ sagen (vgl. Vertriebsmail Nr.1), erkennen wir, dass es am Telefon ungleich schwerer ist, einen Menschen zu überzeugen oder zu begeistern. In der Literatur sagt man, dass Überzeugen in der Kommunikation zu 93% durch nonverbales Verhalten und nur zu 7 % durch Worte geschieht.

Telefonieren ist in der Regel eine zeitlich stark verkürzte Kommunikationsform. Es wird häufig weniger Zeit auf allgemeine Begrüßungsthemen gelegt. Man kommt schneller zur Sache, der Beziehungsteil des Gespräches ist sehr eingeschränkt. All das führt zu einer Kommunikation, bei der die Gefahr von Missverständnissen und Fehlinterpretationen stark erhöht ist. Also eine höchst gefährliche Kommunikationsform, bei der wir ein paar Grundregeln beachten sollten:

1. Vor dem Telefonat:

Beim Telefonieren kommen dem Gesprächspartner Pausen unendlich viel länger vor als im persönlichen Gespräch. Das bedeutet, dass die Vorbereitung auf ein Gespräch sehr wichtig ist: Unterlagen und Schreibutensilien zurechtlegen, PC hochfahren, ggf. für ein ruhiges Umfeld sorgen, einen Gesprächsleitfaden zurechtlegen, für ausreichend Gesprächszeit sorgen.

2. Die Eröffnung:

Auch hier gilt die goldene Regel: „Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance“. Ein hektisches, undeutliches Melden, bei dem vielleicht noch etwas für das Gespräch vorbereitet wird, spürt der andere sofort.

Es gibt hier die „3-Sekunden-Regel“: Ein Gesprächspartner braucht ungefähr 3 Sekunden, bis er sich auf die Stimme, Sprechgeschwindigkeit, Dialekt des anderen eingestellt hat. Alles was ich in dieser Zeit sage, geht häufig verloren. Folge: Mein Name wird nicht richtig verstanden, der Gesprächspartner muss nachfragen, oder kennt meinen Namen nicht. Also immer mit etwas beginnen, was der andere eh schon weiß: Begrüßung, Name des Gesprächspartners, oder wenn ich angerufen werde, meine Firma und dann erst den Namen. Bei der Meldung gilt für mich: Vor- und Zuname ist immer verbindlicher und dient dem „Beziehungsmanagement“, weil es persönlicher ist. Wichtig ist zunächst einmal eine positive Atmosphäre zu schaffen. Aber bitte nicht mit auswendig gelernten Floskeln: „Hallo, meine Name ist Patrizia Natalie Schwarzenberger-Neuengrün von der Firma Müllermeier & Söhne, schön, dass ich Sie erreiche!“, schreckt mittlerweile jeden ab und klingt aufgesetzt.

Wichtig ist es dann auch, den Gesprächspartner möglichst schnell zu aktivieren, also durch eine „offene“ Frage (W – Frage: wie, wer, wo, warum...) ins Gespräch mit einzubeziehen.

Hier gibt es „Vertriebsprofis“ die erst einmal gefühlte 5 Minuten auf den Gesprächspartner einreden, bis sich dieser längst ausgeklinkt hat. Auch hier gilt die Kommunikationsregel: Ein Gesprächspartner findet ein Gespräch umso angenehmer je größer sein Gesprächsanteil im Gespräch war.

3. Das Hauptgespräch:

Vermeiden Sie jegliche Hintergrundgeräusche (zb. PC starten, Drucker, Autogeräusche). Der Partner merkt, wenn Sie am PC tippen, in einem Katalog blättern usw.

Achten Sie besonders auf Ihre Wortwahl, vermeiden Sie sogenannte „Mülleimerworte“, die vom Gesprächspartner falsch ausgelegt werden können: „Da haben Sie mich nicht richtig verstanden“, „Im Allgemeinen machen wir das so...“

Achten Sie auf das bisschen Körpersprache, das Ihnen bleibt: Ein Lächeln merkt man durch das Telefon. Aufrecht sitzen lässt die Sprache klarer erscheinen.

Achten Sie auf klare, kurze Sätze ohne zuviel Dialekt und Fachausdrücke. Nichts hört ein Mensch lieber wie ein Lob und seinen Namen. Aber bitte nicht in jedem Satz! Fünf bis Acht mal in einem Telefonat sind angenehm und genug!

Wichtig am Telefon ist natürlich auch das (verbale) aktive Zuhören: Ihr Gesprächspartner sieht Sie nicht, weiß also nicht, ob Sie ihm zuhören, also hilft nur ein häufigeres „Ja“, „Ich verstehe“ oder Ähnliches.

4. Der Gesprächsabschluss:

„Der erste Eindruck ist der wichtigste, der letzte bleibt!“ Also bedanken Sie sich für das Gespräch und hinterlassen Sie ein gutes Gefühl beim anderen, egal wie das Gesprächsergebnis war. Vervollständigen Sie ihre Gesprächsnotizen und bestätigen Sie getroffene Vereinbarungen ggf. schriftlich.

5. Zwei Dinge liegen mir noch am Herzen:

Manchmal muss ich einen Anrufer weiter verbinden. Nichts ist schlimmer für einen Kunden, als in die Endlosschleife zu gelangen. Kümmern Sie sich um Ihren Anrufer und kontrollieren Sie, ob der gewünschte Gesprächspartner auch erreicht wird. Wenn nicht, holen Sie das Gespräch zurück und organisieren Sie einen Rückruf.

Das Telefon hat nicht immer Vorrang! Wenn ich ein wichtiges persönliches Gespräch führe, muss ich nicht immer ans Telefon oder Handy gehen, wenn dies läutet. Manchmal hilft auch eine Mailbox (die ich dann aber auch abhöre) oder eine Rufumleitung zu einem Kollegen. So habe ich Zeit für beide Gespräche!

Viel Spaß bei Ihrem nächsten Telefonat!



Kai Heß
Geschäftsführer
ZTN Training & Consulting

ZTN Training & Consulting

ZTN

Training & Consulting
GmbH

Österreich
Bundesstrasse 36
6923 Lauterach
Tel: +43 5574 78021-0
Fax: +43 5574 78021-7

Deutschland
Finkenweg 9
95119 Naila
Tel: +49 9282 97840-8
Fax: +49 9282 97840-7

Schweiz
Alte Landstrasse 106
9445 Rebstein
Tel: +41 71 7700867
mobil: +43 664 8536182