

„GutenMorgenhieristdieFirmaXYGmbHundCoKGSiesprechenmitFrauReginaMusterfrauWaskannichfürSietun?“
Vermutlich hat die Dame am Telefon keine fünf Sekunden gebraucht, um ihren Satz zu sagen. Was glauben Sie, was das Gegenüber verstanden hat? Nichts? Falsch! Verstanden wurde das, was erwartet wurde – also der Unternehmensname oder der Name der Person. Wer erstmals in diesem Unternehmen anruft, der hat nichts verstanden.

Die persönliche Begrüßung am Telefon gehört zu den Standards der individuellen Kundenbetreuung. Ein professioneller Auftritt formuliert eine Begrüßung, den Unternehmensnamen, die erreichte Abteilung oder den Namen des Gesprächspartners. Auch eine herzliche Einladung das Anliegen vorzutragen verbinden viele mit dem ersten Satz nach einem angenommenen Telefonat. Doch die Gewöhnung macht aus diesem Standard rasch eine Floskel, bei der die Pausen vergessen und Buchstaben verschluckt werden. Dies ist der Werdegang einer jeden professionellen Begrüßung am Telefon – was gut ausgedacht war, wird schnell abgenutzt und unverständlich.

- Wer ruft an?
- Was will er bzw. sie?
- Will ich reden?

An Empfangstresen, in CallCentern oder Telefonzentralen sitzen Profis. Sie tun den ganzen Tag nichts Anderes als Telefonate entgegennehmen, die nicht für sie gedacht sind. Entweder müssen die Anrufenden mit anderen Kollegen verbunden werden oder es geht um die Sachbearbeitung für einen Kunden, dessen Kunde angerufen hat. Ebenfalls gibt es unliebsame Anrufe, für die niemand zuständig ist oder diejenigen, die abgewimmelt werden müssen. Wer professionell telefoniert, hat das Herzblut und die Hingabe schnell verloren.

TIPP: Stellen Sie sich beim ersten Telefonklingeln vor, es ist Ihr Kind, Ihr Partner oder die Partnerin, der bzw. die versucht, Sie zu erreichen. Machen Sie sich beim zweiten Klingeln deutlich, dass Sie in diesem Moment für den Anrufer die wichtigste Person sind, die es gibt. Sie haben den Schlüssel in der Hand, der gebraucht wird. Vielleicht für eine Information, vielleicht für eine Dienstleistung, vielleicht für das wichtigste Gespräch überhaupt.

Während diejenigen, die Anrufe entgegennehmen, selten wissen was auf sie zukommt, machen jene, die Anrufe tätigen, sich selten bewusst, wer den Anruf beantwortet. Ein kurzes Innehalten und ein Gedanke daran, wer sich am anderen Ende der Leitung befindet, verhelfen dazu, sich vom Anliegen des Gesprächs zu lösen und sich auf eine Begrüßung einzustellen. Damit werden auch Stress, Eile oder Ärger aus der Stimme vertrieben, denn ein Telefonat hat immer auch einen Anlass.



- Worum geht es?
- Wen muss ich sprechen?
- Was will ich?

Auch diese Fragen sollten vor einem Telefonat klar sein. Wer seinen Gesprächsgegenstand nicht mit verständlichen Worten umreißen kann, wird nicht selten an die falsche Stelle weitergeleitet. Wer einen festen Gesprächspartner sucht, hat es leicht, doch was, wenn die gewünschte Person krank, in Urlaub oder gerade nicht erreichbar ist? Sich mehrfach durch Zentralen telefonieren zu müssen, weil nicht klar ist, wer für die gesuchten Informationen zuständig ist, kann – je nach Gesprächspartner – unterhaltsam oder ärgerlich sein. Auch hier entscheiden die Stimmlage und die gewählten Worte über das Entgegenkommen von der anderen Seite.

- Wärme
- ein Lächeln
- „bitte“ und „danke“

sind Elemente, die in eine freundliche Telefonstimme gehören. Auch wenn der Gesprächspartner nicht sichtbar ist, so signalisiert die Stimme die gefühlte Sympathie. Um ein freundliches Miteinander zu erreichen, helfen eine gezielte Ansprache, das Nennen des Namens und die klar geäußerten Befindlichkeiten. Gut beraten sind jene, die kopfüber in Telefonate starten, denn sie bescheren ihrem Gegenüber eine Überraschung. Sätze wie „Sie sind jetzt meine letzte Rettung!“ oder „Wenn mir jemand helfen kann, dann sind Sie das!“ appellieren an den Sachverstand, die Offenheit und die Herzlichkeit des Gesprächspartners. Diesem Überraschungseffekt kann sich kaum jemand verschließen, vor allem nicht jene, die den ganzen Tag nichts Anderes machen als Telefonate entgegenzunehmen, von denen sie wissen, dass die Anrufer Sie persönlich gar nicht sprechen wollen.

Bei Interesse an näheren Informationen zu dem Seminar "Telefontraining" folgen Sie dem Link:

<https://www.kitzmann.biz/seminare/seminaruebersicht/rhetorik-kommunikation/telefontraining/>

Das Management-Institut Dr. A. Kitzmann ist ein Weiterbildungsanbieter, der sich vornehmlich an Führungskräfte aus Wirtschaft und Verwaltung wendet. Das Institut ist 1975 gegründet worden und hat sich auf die Weiterbildung von Führungskräften spezialisiert.

Das Institut bietet Weiterbildung in Form von offenen und Inhouse Seminaren sowie Einzelcoachings, Workshops und Vorträgen an. Offene Seminare werden zu mehr als 75 verschiedenen Themen an den

Telefontraining

Standorten Münster, Hamburg, Berlin, Frankfurt, Stuttgart, München, Wien und Zürich angeboten.
Firmeninterne Weiterbildungsmaßnahmen werden in der gesamten DACH-Region durchgeführt.

Ziel des Instituts ist eine praxisgerechte Vermittlung der wichtigsten Schlüsselqualifikationen für Führungskräfte. Die zugrundeliegende Philosophie geht davon aus, dass auch in einer Leistungs- und Konkurrenzsituation wichtige menschliche Fähigkeiten im Vordergrund stehen. Der ermittelte Trainingsbedarf wird in maßgeschneiderten Trainingslösungen umgesetzt.

Derzeit arbeiten für das Institut an den sieben Standorten 50 Seminartrainer/innen, die über eine abgeschlossene Hochschulausbildung verfügen, mehrere Jahre Führungspraxis aufweisen und eine Trainerausbildung des Management-Instituts Dr. A. Kitzmann absolviert haben. Die Trainer/innen fühlen sich der humanistischen Psychologie verpflichtet.