



Kundenorientiert telefonieren

Anrufe professionell annehmen

Ein gut geführtes Telefonat schafft einen positiven Eindruck und einen Wettbewerbsvorsprung beim Kunden. Allerdings müssen dazu ein paar Spielregeln beachtet werden. Freundlichkeit allein genügt nicht.

Wenn das Telefon bei Ihnen klingelt, sollten Sie sofort abheben, um den Anrufer nicht unnötig lange „zappeln“ zu lassen. Die Begrüßung bei der Gesprächsannahme besteht aus drei Teilen: der Firmenbezeichnung, dem eigenen Namen (mit dem Vornamen) und dem Tagesgruß. Beispiel: „Sanitär Heizmann, Walter Klein, guten Morgen“.

Zur richtigen Begrüßung gehört der passende Tagesgruß: „Guten Morgen“ sollte nur bis etwa 10 Uhr verwendet werden. Danach wechseln Sie auf „Guten Tag“.

Wenn Sie den Namen des Anrufers nicht verstanden haben, fragen Sie nicht: „Wie war doch Ihr Name?“ Fragen Sie: „Wie ist Ihr Name bitte?“. Ihr Gespräch wird persönlicher, wenn Sie ab und zu den Namen des Anrufers nennen. Die Verwendung des Namens hat auch so etwas wie eine Signalfunktion, um wichtige Aussagen damit einzuleiten oder zu beenden: „Herr Kurz, jetzt geht es noch um ...“. Die Begrüßung des Anrufers mit einem freundlichen „Hallo“ ist ebenfalls möglich, insbesondere bei Stammkunden oder wenn der Kunde von sich aus „Hallo“ sagt.

Am Gesprächsende sagen Sie dann statt dem steifen „Aufwiederhören“ einfach „Tschüss“ und nennen dann noch mal den Namen des Gesprächspartners.

Rückruf-Vereinbarung

Kein Kunde verlangt von Ihnen, dass Sie alles wissen und auf jede Frage (sofort) eine Antworten geben können. Allerdings muss man ihm aktive Hilfe anbieten. Eine Aussage wie „Tut mir Leid, dazu kann ich Ihnen nichts sagen“, ist keine Lösung.

Bevor Sie einen Anrufer am Telefon lange warten lassen, bis Sie z.B. die passenden Unterlagen gefunden haben, bieten Sie ihm besser einen Rückruf an. Denn: Wartezeiten am Telefon erscheinen etwa vier- bis sechsmal so lang wie die tatsächliche Zeitspanne. Das heißt, dem ungeduldigen Anrufer kommen 15 Wartesekunden vor wie 60 – und daran lässt sich auch durch Hintergrundmusik nichts ändern. Fragen Sie nach seiner Erreichbarkeit: „Wann sind Sie am besten erreichbar?“ Akzeptieren Sie auch ungefähre Zeitangaben wie: „So gegen 11:30 Uhr.“ Sollten Sie die Anfrage an jemand anderen im Handwerksbetrieb delegieren, dann müssen Sie eine Telefonnotiz anfertigen. Dafür gibt es in der Regel zwei Möglichkeiten: Entweder man verwendet ein weißes Blatt – möglichst nicht kleiner als DIN A5 – oder ein Formular. In vielen Handwerksbetrieben existieren Eigenentwürfe, die auf individuelle Gegebenheiten abgestimmt sind. Es kann jedoch auch auf gebrauchsfertige Verlagsentwürfe zurückgegriffen werden.

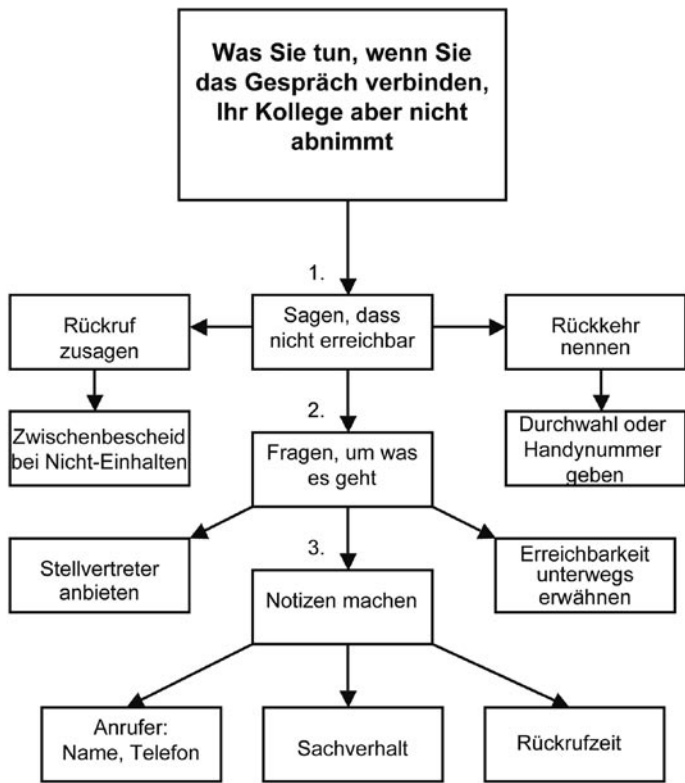
Ist die Zeit für eine ausführliche Notiz zu knapp, sollten mindestens Datum, Name, Telefonnummer und der Grund des Anrufs notiert werden. Die Notizen wiederholen Sie am besten, damit der Anrufer korrigieren kann. Vollständig sind Ihre Notizen, wenn Sie folgendes zu Papier gebracht haben:

- Wer hat wann angerufen? (Name, Adresse, Telefonnummer des Anrufers)
- Worum ging es? (Sachverhalt / Problem kurz beschreiben)
- Welche Zusage wurde am Telefon gemacht? (z.B. Uhrzeit, wann der Rückruf erfolgen soll)

Weiterverbinden eines Telefongesprächs:

Zehn mögliche Fehler

1. Man verbindet vorschnell, ohne das Anliegen des Anrufers genau erfragt zu haben.
2. Dem Anrufer wird beim Weiterverbinden nur „Moment“ gesagt, statt „Moment bitte“.
3. Man verbindet, ohne dem Mitarbeiter zu sagen, wer am Apparat ist und was er möchte: „Ein Gespräch!“
4. Name und Funktion des Mitarbeiters, mit dem man weiterverbindet, werden nicht genannt.
5. Wenn sich der gewünschte Gesprächspartner nicht abnimmt, wird kein Rückruf angeboten. Statt dessen heißt es nur: „Da meldet sich niemand!“
6. Beim Rückholen des Gespräches gibt man keine Zwischenmeldung, der Anrufer hört nur klick... klack...
7. Beim Zurückholen des Gesprächs wird nur gefragt: „Hören Sie noch?“ Richtig: Den Namen des Anrufers nennen
8. Die Zentrale ist nicht informiert, wo sich der gewünschte Gesprächspartner aufhält. Folge: Suchaktionen
9. Man lässt den Anrufer zu lange in der Leitung warten
10. Hintergrundmusik in der Warteschleife und das wiederkehrende „Please hold the line“ nerven den Anrufer



Kunden sind enttäuscht, wenn der gewünschte Gesprächspartner telefonisch nicht erreichbar ist. So helfen Sie weiter

Zum richtigen Verhalten am Telefon gehört auch der Hinweis an den Gesprächspartner „Ich notiere.“ Auf diese Weise deuten Sie ihm an, dass Ihnen bestimmte Angaben sehr wichtig sind und er langsam sprechen möge. Lautes Mitsprechen beim Notieren ist gut, weil Sie dadurch die Sprechgeschwindigkeit Ihres Partners beeinflussen können. Vor Beendigung des Gesprächs sollten Sie dem Anrufer mitteilen, wie es weitergeht. Also z.B. was Sie mit dem Zettel machen und wer ihn zurückrufen wird. Geben Sie im Bedarfsfall dann die Notiz sofort und persönlich weiter, damit sie nicht untergeht. Denn Kunden sind verärgert, wenn der versprochene Rückruf nicht pünktlich erfolgt. Es ist daher besser, einen Zwischenbescheid zu geben, falls der Rückruf nicht eingehalten wird. Sie müssen dann einen neuen Termin vereinbaren.

Wenn der Chef nicht erreichbar ist

Viele Kunden rufen im Büro an und möchten den Chef sprechen. Der Anrufer ist dann enttäuscht, wenn Sie sagen: „Der Chef ist jetzt unterwegs und ich weiß nicht, wann er wieder kommt.“ Fragen Sie zunächst mal, um was es geht. Häufig können Sie dem Kunden selbst helfen, denn der Chef ist nicht immer erforderlich. Wenn es sehr wichtig ist und nur der Chef entscheiden kann, nennen Sie seine Rückkehr: „Gegen 17 Uhr ist er wieder im Büro.“ Es macht immer einen guten Eindruck, wenn Sie wissen,

wann er zurückkehrt oder wie er unterwegs erreichbar ist. Bieten Sie immer Ihre Hilfe an: „Ich möchte Ihnen gerne helfen. Wollen Sie Ihre Frage per E-Mail schicken oder soll Sie der Chef gegen 17.00 Uhr zurückrufen?“

Drücken Sie sich immer positiv aus, auch bei negativem Sachverhalt. Verknüpfen Sie eine Absage immer mit einem Vorschlag: „Der Chef ist nicht da“, ist eine Absage. „Kann ich Ihnen helfen“, ist der Vorschlag, der die negative Wirkung aus der Absage rausnimmt. Sagen Sie nicht also nicht: „Er ist in einer wichtigen Besprechung“, sondern eher: „Er ist augenblicklich nicht erreichbar, was darf ich für Sie tun?“ Vermeiden Sie z.B. auch: „Der Chef ist auf einer Baustelle“ und sagen Sie statt dessen z.B.: „Darf ich Sie mit seiner Frau verbinden?“

Weitere Tipps im Umgang mit dem Anrufer: Statt „Die sind alle in der Pause, ich kann Sie nicht verbinden“ zu sagen, können Sie folgendes antworten: „Es meldet sich niemand, wann können wir Sie zurückrufen?“ Oder anstelle von „Um diese Zeit ist niemand mehr im Büro“, können Sie die Formulierung „Morgen ab 8 Uhr sind wir wieder für Sie da“, verwenden.

Wenn der Chef oder Meister am Telefon nicht erreichbar ist, fragen manche Kunden ganz direkt, ob Sie die Handy-Nummer des Verantwortlichen haben könnten. In vielen Betrieben ist es allerdings nicht üblich, dass Kunden die Handy-Nummer des Chefs bekommen. Das Handy würde zu oft läuten und der Chef dadurch in seiner Arbeit

unterbrochen oder gestört werden. Wer aber auf seiner Visitenkarte die Handy-Nummer angibt, schafft Erwartungen an die Erreichbarkeit. In diesem Fall sollte ein Chef sein Handy nicht einfach abstellen, da er sonst den anrufenden Kunden enttäuscht.

Was den Kunden nichts angeht

Kunden sind neugierig. Gerade bei Reklamationen wollen sie den Hintergrund wissen und stellen Fragen. Sie fragen nach der Ursache und hoffen auf Antwort. Sprechen Sie nie über Pannen. Und wenn jemand noch so viel Mist macht, das geht den Kunden nichts an. Absolute Loyalität ist Ihre oberste Pflicht. Der Kunde muss nicht wissen, ob eine Maschine still steht, ob sie veraltet ist, ob es bei der Montage Probleme gibt.

Erwähnen Sie auch nicht die Pannen des Vorlieferanten. Lieferversug wird oft mit den Pannen beim Vorlieferant begründet. Auch wenn das stimmt, erwähnen Sie es nicht. Durch negative Informationen wird jeder misstrauisch. Interne Angelegenheiten sind ein absolutes Tabuthema. Kritisieren Sie auch nicht die Entscheidung von Vorgesetzten. Äußern Sie sich auch nicht vor einem Stammkunden zu internen Dingen. Am Telefon sollte man nicht sagen:

- „Das Problem liegt in der Auftragsbearbeitung.“
- „Der Computer ist heute schon zum fünften Mal abgestürzt.“
- „Wir haben Probleme in unserer Organisation.“
- „Wir sind total überlastet.“
- „Da blickt bei uns keiner mehr durch.“
- „Das hat eine Aushilfe gemacht.“

Denn: Derartige Negativ-Informationen über Interna schaden oft unbewusst dem Ansehen der eigenen Firma.



Unser Autor Dipl. Betriebswirt Rolf Leicher ist freier Kommunikationstrainer und Autor in 69118 Heidelberg, Telefon (0 62 21) 80 48 82, Telefax (0 62 21) 80 93 41, E-Mail: rolf.leicher@t-online.de