

### So wird die Kommunikation am Telefon zur Visitenkarte Ihres Unternehmens:

1. Spätestens nach 3 mal Klingeln meldet sich jemand.
2. Die Rufumleitung wird konsequent genutzt.
3. Wenn der angerufenen Mitarbeiter nicht da ist und nicht umleiten kann, muss die Mailbox angehen.
4. Die angerufenen Mitarbeiter melden sich mit Vor- und Zunamen: „Hartgruber GmbH, Angelika Meier, guten Tag.“.
5. Die Telefonstimmen klingen freundlich und warm. Wer das nicht hinkriegt, darf nicht mit Kunden telefonieren.
6. Der Kunde spürt immer, dass er willkommen ist.
7. Der Kunde wird mit seinem Namen angesprochen.
8. Auch in Stresssituationen klingt der Mitarbeiter aufmerksam und spricht nicht zu schnell.
9. Der Kunde wird nie unterbrochen und darf seine Sätze zu Ende formulieren.
10. Der Kunde wird informiert, aber niemals belehrt.
11. Der Kunde fühlt sich verstanden, auch wenn er sich nicht immer richtig artikuliert.
12. Der Anrufer wird immer freundlich verabschiedet.

Wenn es zu kommunikativen Missverständnissen kommt, dann haben sich die Beteiligten im Ton vergriffen.

### Das können Anrufer überhaupt nicht leiden:

- ▶ „Herzlich willkommen bei Grumps + Söhne, mein Name ist Sonja Müller-Lüdenscheid, was kann ich für Sie tun?“
- ▶ Teilnahmslose Stimmen.
- ▶ Tonlose Stimmen.
- ▶ Gehetzte und gestresste Stimmen.
- ▶ Ungeduldige Stimmen.
- ▶ Undeutliche Aussprache
- ▶ Schnellsprecher.
- ▶ Besserwisser.
- ▶ Ins Wort fallen.
- ▶ Arroganz.
- ▶ „Herr Knurzel ist nicht da, da müssen Sie noch mal anrufen“.
- ▶ „Da bin ich nicht zuständig.“
- ▶ „Wir haben jetzt Pause.“

Im rechten Ton kann man alles sagen – im falschen nichts!  
*(George Bernhard Shaw)*