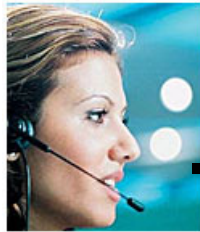


Servicepool

Die Kommunikation am Telefon perfektionieren

von Hans Fischer



Wie kommunizieren Sie richtig am Telefon - diese Tipps werden Ihnen helfen, einen gelungenen Einstieg in ein Telefonat zu bekommen.

Das können Anrufer überhaupt nicht leiden:

- „Herzlich willkommen bei Grumps + Söhne, mein Name ist Sonja Müller-Lüdenscheid, was kann ich für Sie tun?“ Danach muss erst mal Luft geholt werden.
- Teilnahmslose Stimmen. Der Anrufer fühlt sich als Bittsteller und Störer.
- Tonlose Stimmen. Es ist keine Emotion herauszuhören, als wenn man mit einem Automaten kommuniziert.
- Gehetzte und gestresste Stimmen.
- Ungeduldige Stimmen.
- Undeutliche Aussprache. Dadurch werden viele Informationen unvollständig erfasst.
- Schnellsprecher. Ein Akt grober Unhöflichkeit.
- Besserwisser. Das macht den Anrufer aggressiv.
- Ins Wort fallen. Plump und verachtend.
- Arroganz. Das hat in der Kommunikation mit Kunden überhaupt nichts verloren.
- „Herr Knurzel ist nicht da, da müssen Sie noch mal anrufen“.
- „Da bin ich nicht zuständig.“ Ja, wer denn?
- „Wir haben jetzt Pause.“ Mahlzeit!

So wird die Kommunikation am Telefon zur Visitenkarte Ihres Unternehmens:

- Spätestens nach 3 mal Klingeln meldet sich jemand. Es gibt nichts nervigeres, als wenn keiner ans Telefon geht. Alle zeitgemäßen Telefonanlagen bieten komfortable Möglichkeiten, der Rufumleitung, Weiterleitung
- Die Rufumleitung wird konsequent genutzt (und nicht vergessen).
- Wenn der angerufenen Mitarbeiter nicht da ist und nicht umleiten

kann, muss die Mailbox angehen.

- Die angerufenen Mitarbeiter melden sich mit Vor- und Zunamen: „Hartgruber GmbH, Angelika Meier, guten Tag.“
- Die Telefonstimmen klingen freundlich und warm. Wer das nicht hinkriegt, darf nicht mit Kunden telefonieren.
- Der Kunde spürt immer, dass er willkommen ist.
- Der Kunde wird mit seinem Namen angesprochen.
- Auch in Stresssituationen klingt der Mitarbeiter aufmerksam und spricht nicht zu schnell.
- Der Kunde wird nie unterbrochen und darf seine Sätze zu Ende formulieren.
- Der Kunde wird informiert, aber niemals belehrt.
- Der Kunde fühlt sich verstanden, auch wenn er sich nicht immer richtig artikuliert.
- Der Anrufer wird immer freundlich verabschiedet.



Kontakt zum Autor:

HANS-FISCHER-SEMINARE
St. Wendelinstrasse
986932 Pürgen-Lengenfeld
Fon: 08196 998210
Fax: 08196 998212
www.fischerseminare.de
www.puls-blog.de