

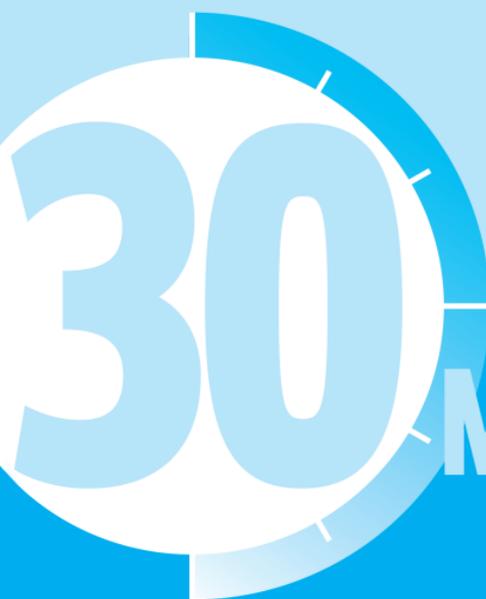
In 30 Minuten  
wissen Sie  
mehr!

**30** **MINUTEN**

Claudia Fischer

# Business- Telefonate

GABAL



# 30 MINUTEN

**Kenne ich meine Grundeinstellung zum Telefonieren?**

**Seite 10**

**Wie behalte ich eine positive Einstellung auch bei schwierigen Kunden?**

**Seite 12**

**Wie bereite ich mich auf meine Telefonate vor?**

**Seite 17**

**Wie kann ich negative Stimmung in positive wandeln?**

**Seite 20**

# 1. Sich vorbereiten

Sie möchten Ihren Kunden auf der sachlichen Ebene weiterhelfen und sie gleichzeitig mit Ihrer Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft begeistern. Fällt Ihnen das an manchen Tagen schwerer als an anderen und müssen Sie sich bei schwierigen Kunden durchringen, überhaupt den Hörer abzunehmen? Das lässt sich ändern! Erhöhen Sie Ihre Motivation und Ihren Spaß am Telefonieren durch eine positive Grundeinstellung und bereiten Sie sich mithilfe einiger Sofortmaßnahmen auf eventuelle Stimmungsschwankungen vor!

## 1.1 Positive Einstellung

Ganz wichtig für Ihren Telefonerfolg ist eine positive Grundeinstellung zum Telefonieren im Allgemeinen. Nutzen Sie folgende Aussagen zur Selbstanalyse und bewerten Sie für sich selbst, ob diese auf Sie zutreffen:

- Ich finde es unangenehm, mich auf immer wieder wechselnde Anrufer und Themen einzustellen.
- Ich habe Angst, dass ich mit diesem Telefonat überfordert bin oder nicht sofort weiß, wie ich reagieren soll.
- Ich befürchte, der Kunde könnte mich für inkompetent halten und mich sogar beschimpfen oder beleidigen.

Haben Sie einen oder mehrere Punkte gefunden, die Ihnen grundsätzlich die Freude am Telefonieren erschweren, dann befassen Sie sich tiefer mit diesen. Das lohnt sich! Mit einer positiven Grundeinstellung telefonieren Sie entspannt, authentisch und erfolgreich.

### ***Mit ungeliebten Anrufern umgehen***

Werden Sie von einem Kunden angerufen, erwartet dieser von Ihnen absolute und sofortige Aufmerksamkeit. Nehmen Sie deshalb den Hörer möglichst nach dem zweiten, spätestens nach dem dritten Klingeln ab. Falls Sie bereits an der Nummernübertragung einen unliebsamen Anrufer erkennen, gilt: Lächeln Sie, als ob Sie einen Freund sehen und begrüßen, und nehmen Sie

dann den Hörer ab. Entspannen Sie sich und begrüßen Sie ihn wie einen Anrufer, den Sie mögen. Mit dem ehrlich gemeinten Gefühl, helfen zu wollen. Sprechen Sie bei der Begrüßung langsam, charmant und ruhig. Seien Sie bereit, sich mental auf das Gespräch einzulassen. Konzentrieren Sie sich auf Ihren Gesprächspartner – so helfen Sie ihm am besten und sparen seine und Ihre Zeit, da Sie bestens informiert sind und so spätere Nachfragen weitestgehend vermeiden.

Wenn Sie jemanden anrufen, denken Sie daran, dass der Angerufene ein paar Sekunden Zeit braucht, um sich auf das Gespräch mit Ihnen einzustellen.

*Eine positive Grundeinstellung ist die Basis für eine erfolgreiche Gesprächsführung am Telefon. Prüfen Sie deshalb Ihr grundsätzliches Telefon-Bauchgefühl. Wenn Sie beim Gedanken ans Telefonieren Bedenken haben, analysieren Sie diese sachlich. Es ist wichtig, dass Sie sich die Frage, ob Sie Ihren Kunden gerne helfen, mit einem klaren „Ja“ beantworten. Wenn dem so ist, erinnern Sie sich bitte gerade in herausfordernden Situationen an dieses „Ich helfe gern“-Gefühl zurück.*



## 1.2 Wahrnehmung des Gesprächspartners

Stellen Sie sich vor jedem Telefonat auf das Gespräch ein. Machen Sie sich deutlich: Sie sind ein Dienstleister – Sie leisten Dienste. Sie sind fit auf Ihrem Gebiet und genau der richtige Ansprechpartner, wenn Ihre Kunden Hilfe brauchen. Durch eine ehrlich charmante, gut gelaunte, freundliche Art geben Sie Ihren Kunden zudem das Gefühl, dass sie bei Ihnen gut „aufgehoben“ sind.

### ***Schwierige Kunden sind potenzielle Stammkunden***

Bei freundlichen Kunden helfen Sie sicher gern – und wie ist es bei schwierigen Kunden? Gerade dann, wenn ein Kunde bereits mehrfach angerufen und dadurch Nachfragen verursacht hat, sind viele geneigt, solch einen Kunden einem Kollegen zu überlassen. Betrachten Sie es bitte einmal umgekehrt! Schwierige Kunden bieten eine immense Chance für Ihr Unternehmen: In einer Kundenuntersuchung zeigte sich, dass 95 Prozent der von Anfang an zufriedenen Kunden „wiederkamen“ – bei Kunden, die nach einem subjektiv empfundenen Negativerlebnis erfolgreich zufriedengestellt wurden, waren es sogar 97 Prozent! Sehen Sie eine Beschwerde deshalb als Chance, dem Kunden zu zeigen, dass er bei Ihnen gut aufgehoben ist, so gewinnen Sie einen treuen Stammkunden.

## ***Glauben Sie an das Gute***

Jeder Mensch ist anders. Auch deshalb kann es gefährlich sein, das Verhalten des Gesprächspartners zu interpretieren.

**Beispiel:** Sie bemerken während des Telefonats, dass Ihr Gesprächspartner etwas in seinen PC tippt. Die meisten Menschen gehen in solch einer Situation davon aus, dass ihr Gegenüber parallel etwas anderes erledigt – etwa seine E-Mails beantwortet –, dass er abgelenkt ist und nicht richtig zuhört. Genauso gut könnte der andere aber auch so interessiert an dem Gespräch mit Ihnen sein, dass er sich parallel Notizen macht!

Sie sehen: Es gibt immer zwei Möglichkeiten der Auslegung. Dennoch interpretieren die meisten Menschen tendenziell eher negativ. Die Gefahr einer negativen Deutung liegt darin, dass diese Ihre Stimmung und Einstellung zum Gespräch verschlechtert und sich dies negativ auf Ihr gesamtes Verhalten auswirkt.

Machen Sie sich vor, während und nach dem Telefonat stets bewusst: Es gibt immer mindestens zwei Interpretationsmöglichkeiten für eine Verhaltensweise – eine positive und eine negative. Gewöhnen Sie sich am besten an, stets von der positiven Möglichkeit auszugehen, denn so gehen Sie wesentlich entspannter und positiver mit Ihrem Gesprächspartner um. Und das führt meist zu deutlich positiveren Gesprächsergebnissen.

Hier einige weitere Beispiele von typisch-negativen Interpretationsfallen und alternativ dazu mögliche positive Denkmuster:

<b>Verhalten des Gesprächspartners am Telefon</b>	<b>Negative Interpretationsfälle</b>	<b>Mögliches positives Denkmuster</b>
Schnell gesprochene Begrüßung.	Ansprechpartner hat keine Zeit.	Neugieriger, interessierter Ansprechpartner, der schnell ans Telefon geht.
Hohes Sprechtempo.	Ansprechpartner hat keine Zeit.	Ansprechpartner denkt und reagiert schnell.
Einsilbige Antwort.	Schwieriger Gesprächspartner, hat kein Interesse.	Ansprechpartner bleibt beim Thema und antwortet überlegt.
Tiefes Luftholen.	Schlechte Laune.	Holt Luft, um abzuschalten und offen zu sein für das, was kommt.
Laute Geräuschkulisse (Fahrgeräusch etc.) im Hintergrund, weil das Telefon auf das Handy weitergeleitet wurde oder der Anruf direkt auf dem Handy erfolgt.	Der Anruf stört.	Der Gesprächspartner hat Zeit – ihm ist das Gespräch wichtig, deswegen nimmt er den Anruf überall an.

Noch einmal: Jede Handlung kann sowohl negativ als auch positiv gedeutet werden. Wenn Sie von einer positiven Ursache ausgehen, vereinfachen Sie sich die Arbeit sehr. Hierzu drei Tipps:

- Akzeptieren Sie, dass Ihre Meinung subjektiv ist. Vermeiden Sie, von sich auf andere zu schließen, vor allem wenn Sie die Interpretation negativ beeinflussen. Denn eine negative Interpretation des Verhaltens kann völlig falsch sein.
- Auch wenn es anfangs eine Herausforderung ist: Gewöhnen Sie sich an, von einer positiven Interpretation Ihres Gegenübers auszugehen.
- Pflegen Sie Ihre positive Einstellung. So beeindrucken Sie Ihren Gesprächspartner mit charmanter Hartnäckigkeit, Höflichkeit und spürbarer Überzeugung.

*Glauben Sie an das Gute in Ihren Kunden. Verärgerte oder enttäuschte Kunden werden bei richtiger Reklamationsbearbeitung sehr oft wieder zu „handzahmen“ und zufriedenen Kunden. Oft sogar zu begeisterten Kunden, die dauerhaft Kunden bleiben.*

