



BETTINA SCHÖBITZ

REPUTATION | RESPEKT | ROI

Anrufe wertschätzend beantworten...

Ihr Telefon klingelt. Sie greifen zum Hörer und melden sich. Was genau sagen Sie - und in welcher Reihenfolge? Und was hört eigentlich Ihr Anrufer?

Heute lesen Sie hier paar wertvolle Tipps für wertschätzendes Telefonieren:

1. Gehen Sie nur dann ans Telefon, wenn Sie dem „Gegenüber“ gerecht werden können - und wollen. Ihr Anrufer kann in der Regel nicht wissen, in welcher Situation er Sie „erwischt“. Ob Sie gute oder schlechte Laune haben, unter Zeitdruck stehen oder die Ruhe weg haben. Im Notfall also einfach besser mal klingeln lassen, als einen Anrufer zu verärgern.

2. Setzen Sie ein Lächeln auf, bevor Sie den Hörer abheben. Dieses Lächeln kann Ihr Anrufer in Ihrer Stimme „hören“ und fühlt sich dadurch gleich wohler. Das bessert für beide Seiten die Gesprächsatmosphäre erheblich.

3. Ihr Begrüßungsspruch kommt am besten in dieser Reihenfolge an:
Einen schönen guten Tag, Firmenbezeichnung, Ihr Name, was darf ich für Sie tun?

Wenn Sie den Hörer abnehmen, ist Ihr Anrufer für einen Moment noch nicht auf Zuhören eingestellt - er denkt noch über das nach, was er sagen möchte. Daher geht in den ersten 2 - 3 Sekunden das gesagte quasi unter. Der Anrufer fühlt sich sicherer, wenn er Firmennamen und Ihren Namen gut versteht.

4. Sprechen Sie bewusst langsam.
Unser Begrüßungsspruch hat sich oft so gut eingeschliffen, dass wir ihn im Eilzugtempo „aufsagen“ und niemand das Gesagte inhaltlich versteht. Es geht daher darum, laut genug und verständlich zu sprechen, keinesfalls einschläfernd.

5. Notieren Sie sich den Namen und die Firma Ihres Anrufers.
Fragen Sie nach und lassen sie ihn sich buchstabieren. Nichts ist peinlicher, als nach einem erfolgreichen Telefonat nochmals verschämt nach dem Namen fragen zu müssen.

6. Wiederholen Sie am Ende des Gesprächs in Kürze das Besprochene.
Dann wissen beide Seiten, ob sie einander richtig verstanden haben und ob vereinbarte Termine und Inhalte berücksichtigt wurden. Sie können zudem letzte Fragen klären.

7. Bedanken Sie sich - auch bei unangenehmen Anrufern - am Ende für das Gespräch.
Immerhin haben Sie gerade ein paar Minuten Ihrer Lebenszeit miteinander verbracht. Beenden Sie das Gespräch mit einem für Sie beide positiven Gefühl. Kann ja sein, dass Sie sich schon bald wieder hören...

Achten Sie bei Ihren nächsten Telefonaten einmal bewusst auf Ihr eigenes Verhalten am Telefon. Denken Sie nach dem Auflegen jeweils einmal kurz darüber nach, wie es Ihnen gegangen wäre, wenn Sie gerade am anderen Ende den Hörer in der Hand gehabt hätten.

Optimieren Sie Ihr Telefonverhalten entsprechend dieser Wahrnehmung. Auf diese Weise machen Sie ganz sicher schon Vieles automatisch richtig! Und jetzt: Viel Spaß am Telefon!