

CHECKLISTE

Richtig telefonieren

Elke Klöfer

Römerstraße 2
65719 Hofheim am Taunus

Wie Sie richtig mit Kunden telefonieren

Das Telefon ist für Unternehmen nach wie vor ein effizientes Mittel, einen guten Draht zum Kunden aufzubauen. Das gilt für ausgehende Anrufe zur Akquise oder zum Verkauf von Waren und Dienstleistungen. Allerdings auch für unangenehme Anrufe oder gar telefonisch eingehende Beschwerden, die professionell entgegengenommen werden sollten.

1. Bereiten Sie sich gut vor. Sie rufen an.

- Was ist der Grund für Ihren Anruf? Benennen Sie ihn bestenfalls mit einem Satz.
- Recherchieren Sie Ihre Zielperson (Tätigkeit, Funktion, etc).
- Welches Problem soll gelöst oder welche Fragen sollen beantwortet werden?
- Suchen Sie die für den Anruf benötigten Unterlagen heraus.
- Legen Sie Notizmöglichkeiten bereit.



Mit einer guten Vorbereitung vor einem Telefonat erreichen Sie besser und schneller Ihr Ziel. Wenn Sie vor einem Telefonat genau festgelegt haben, was Sie damit erreichen möchten, arbeiten Sie effizient und vermeiden unnötige Rückfragen.

2. Verwenden Sie die richtige Begrüßung.

- Nennen Sie das Unternehmen, den eigenen Namen und benutzen Sie eine angemessene Begrüßungsformel.
- Fragen Sie nach oder achten Sie darauf, ob der Angerufene gerade Zeit hat – und falls nicht, bieten Sie eine Alternative an.
- Seien Sie von Beginn an freundlich und zuvorkommend und achten Sie auf eine gute Verständlichkeit.

Tipp Nehmen Sie sich selbst einmal auf und prüfen Sie, wie es sich anhört!



Ein professionell geführtes Gespräch am Telefon beginnt immer mit einer Begrüßung, bei der der Name verständlich ist. Schließlich möchte der Telefonpartner wissen, WER ihm gerade etwas verspricht und in welchem Auftrag er gleich Botschaften erhält. Wichtig ist dies auch für die Weiterleitung eines Gesprächs – denn wenn der Angerufene nicht weiß, WER ihn anruft, weiß er ebenfalls nicht, wie er ihn/ sie intern beim gewünschten Gesprächsteilnehmer ankündigen soll.

3. Wählen Sie den passenden Gesprächseinstieg.

- Formulieren Sie ihr Anliegen kurz und prägnant - bringen Sie es auf den Punkt, sodass der Angerufene auf Anhieb den Grund und das Ziel des Anrufs versteht.
- Passen Sie ihr Vokabular dem des Angerufenen an. So wählen Sie z.B. andere Worte in einem Gespräch mit Experten, als wenn Sie sich mit Ihren Kollegen unterhalten.
- Benutzen Sie keine Füllwörter, um keine Verwirrung zu erzeugen und selbstsicherer zu erscheinen.



Gerade am Anfang eines Telefonats ist die Aufmerksamkeit des Gesprächspartners sehr groß, weil er gespannt darauf ist zu hören, um welches Anliegen es sich handelt. Deshalb punkten Sie am ehesten mit einem Einstiegssatz, der kurz und knackig ist und Ihr Anliegen auf den Punkt

4. Übernehmen Sie die Führung des Gesprächs.

- Vermeiden Sie Unsicherheiten.
- Stellen Sie Fragen. Wer dies tut, hat die Gesprächsführung und kann das Gespräch in die richtige Richtung lenken.



Gerade bei einem eingehenden Telefonat wissen wir oft nicht, wer uns am anderen Ende der Leitung mit welchem Anliegen kontaktiert. Es gilt, die telefonisch übermittelte Botschaft schnell und richtig zu erfassen. Jede kleine Unsicherheit auf unserer Seite kann dazu führen, dass der Anrufer die Führung des Gesprächs übernimmt.

5. Haben Sie immer einen Leitfaden dabei.

- Überlegen Sie sich die Struktur für das Telefonat am besten vorher und notieren Sie sich diese kurz.
- Halten Sie Frage- und Gesprächsleitfaden in Sichtweite. Durch viel Übung kennen Sie diesen bald auswendig – solange dies noch nicht zutrifft, haben Sie ihre Leitfäden immer griffbereit.



Zum richtigen Telefonieren gehört auch ein Gesprächsleitfaden, den man jederzeit aus der Schublade ziehen kann oder den man durch viel Übung irgendwann auswendig kennt.

6. Achten Sie auf Ihre Stimme.

- Geben Sie ihrer Stimme einen angenehmen und abwechslungsreichen Klang.
- Achten Sie auf ihre eigene Lautstärke. Sprechen Sie nicht zu laut und dennoch laut genug, damit der Angerufene Sie gut versteht.
- Sprechen Sie deutlich, nicht zu schnell und machen Sie Pausen, damit der Angerufene Zeit für die Informationsverarbeitung erhält.



Eine angenehme Telefonstimme ist ein wesentliches Werkzeug, um richtig zu telefonieren. Denn durch den Wegfall des Wirkungsfaktors „Körper“ erhöht sich beim Telefonieren der Wirkungsfaktor unserer Stimme von 38% auf bis zu

7. Benutzen Sie die richtigen Worte.

- Benutzen Sie keine Weichmacher wie „vielleicht“ oder „könnte“.
- Vermeiden Sie „Ja, aber...“ oder ein direktes „Nein“ und formulieren Sie Ihre Sätze so positiv wie möglich.
- Fallen Sie dem Angerufenen nicht ins Wort.



Beim richtigen Telefonieren kommt es auch darauf an, jedes Wort mit Bedacht zu wählen um gleichzeitig professionell zu wirken sowie eine persönliche, authentische Note beizubehalten.

8. Machen Sie sich Notizen während des Telefonats.

- Notieren Sie das Gesagte kurz, um eine prägnante Zusammenfassung zu erhalten.
- Senden Sie während des Zuhörens und Schreibens akustische Signale, sodass der Angerufene trotz fehlender visueller Signale vermittelt bekommt, dass Sie ihm folgen.
- Fassen Sie zum Ende des Telefonats noch einmal die wichtigsten, besprochenen Punkt zusammen. So vermeiden Sie einerseits Missverständnisse und bauen eine gemeinsame Erwartungshaltung auf. Andererseits hinterlassen sie einen positiven Eindruck bei ihrem Gegenüber, indem Sie sich – durch ihre Notizen – auch an wichtige Details erinnern.



Fachkräfte in Unternehmen, die viel Erfahrung im Umgang mit dem Telefon haben machen sich immer Notizen. Sie vermitteln ihrem Gegenüber das Gefühl, dass sie aktiv zuhören und im Nachhinein jedes Detail richtig

9. Hinterlassen Sie ein positives Gefühl.

- Bleiben Sie professionell – auch in schwierigen Situationen. Lassen Sie sich nie durch Wut oder andere Gefühle übermannen und bleiben Sie immer sachlich.
- Zeigen Sie Empathie gegenüber dem Angerufenen.
- Verwenden Sie kurze, prägnante Sätze, die ihrem Gegenüber das Gefühl vermitteln, Sie klar und richtig zu verstehen. So halten Sie den kognitiven Aufwand bei dem Angerufenen so gering wie möglich, was dieser als positiv empfinden wird.
- Bieten Sie dem Anrufer an, für weitere Anliegen oder Rückfragen jederzeit zur Verfügung zu stehen.
- Nutzen Sie eine individuelle Verabschiedung, die im besten Fall auch den Namen des Angerufenen beinhaltet. Diese persönliche Ansprache zum Ende des Gesprächs hinterlässt ebenfalls ein positives Gefühl.



Meist werden die Angerufenen sich nach einem Telefonat nicht mehr daran erinnern können, was im Detail gesagt wurde. Dafür wissen sie umso besser, wie sie sich beim Telefonieren gefühlt haben. Und dieses Gefühl sollte zu 100 % positiv sein, denn dann werden unsere Gesprächspartner ihre Entscheidungen darauf ausrichten und uns beim nächsten Mal gerne wieder anrufen. Die folgenden Punkte sollten Sie für ein positives Gefühl bei ihrem Gegenüber beachten.

10. Kein Multitasking.

- Konzentrieren Sie sich vollkommen auf das Telefonat und schalten Sie alle Ablenkungen vorher ab. So können Sie vermeidbare Rückanrufe und Rückfragen Ihrerseits verhindern und zusätzlich ein positives Gefühl bei Ihrem Gegenüber hinterlassen.



Wenn Sie während des Telefonats andere Dinge erledigen, nicht mit ihrer vollen Aufmerksamkeit bei Ihrem Gegenüber sind oder in einer sehr stressigen Situation anrufen, wird das meist auch vom Angerufenen bemerkt – und hinterlässt bei diesem/ dieser einen negativen Eindruck.