



5. Januar 2017

Kommunikation am Telefon 7 goldene Regeln



Wenn Sie zum Telefonhörer greifen, um einen externen Anruf anzunehmen oder um einen Kunden oder Geschäftspartner anzurufen, sollte Ihnen Folgendes immer bewusst sein: In diesem Augenblick sind Sie die Person, die nach außen einen (ersten) Eindruck von Ihrem Chef und dem gesamten Unternehmen vermittelt.

Besonders bei Erstkontakten ist es wichtig, dass Ihr „Auftritt am Telefon“ professionell und verbindlich ist.

Beherzigen Sie daher die folgenden Tipps von Kommunikationsexperten

1. Bei einem ankommenden Anruf nehmen Sie den Telefonhörer nicht beim ersten, sondern beim zweiten, maximal beim dritten Klingeln ab. Wer sofort zum Hörer greift, wirkt leicht zu wenig beschäftigt. Ab dem vierten Klingeln dagegen wird der Anrufer bereits ungeduldig.

2. Geben Sie jedem Anrufer sofort das Gefühl, dass er willkommen ist. Wie geht das? Indem Sie lächeln und ihn mit einer freundlichen und positiven Stimmlage begrüßen.

Verkaufsprofis stellen sich sogar einen Spiegel auf den Schreibtisch, um sich selbst immer daran zu erinnern zu lächeln. Mit einem Lächeln wirkt Ihre Gesprächsführung besonders verbindlich.



3. Notieren Sie sich den Namen des Anrufers, falls Sie ihn noch nicht kennen. Sprechen Sie Ihren Gesprächspartner während des Telefonats mindestens zweimal mit seinem Namen an. Jeder Mensch hört seinen Namen sehr gerne. Übertreiben Sie aber die Namenswiederholung nicht. Das wirkt sonst zu gewollt.

4. Schicken Sie Ihren Gesprächspartner nie in die „Warteschleifen-Wüste“, um ihn dann verhungern zu lassen. Dieser Fehler macht jeden anderen guten Eindruck sofort zunichte. Fragen Sie den Gesprächspartner vorab – wenn Sie ihn weiterverbinden müssen –, ob er warten möchte. Lassen Sie ihn maximal 10 Sekunden warten. Wenn Sie dann keine Verbindung bekommen, bieten Sie ihm den Rückruf der entsprechenden Person an. Sagen Sie Ihrem Telefonpartner, bis wann er sicher zurückgerufen wird.

Sorgen Sie dafür, dass dieser Rückruf dann tatsächlich stattfindet. Legen Sie sich den Rückruftermin auf Wiedervorlage und haken Sie bei Ihrem Gesprächspartner per E-Mail oder Telefon nach, ob alles zu seiner Zufriedenheit geregelt ist.



5. Achten Sie darauf, dass es nicht zu Informationsverlusten oder -verzerrungen kommt. Fassen Sie wichtige Informationen zusammen und wiederholen Sie sie, um sicher zu gehen, dass Sie und Ihr Gegenüber dasselbe meinen. Damit vermeiden Sie unnötige Zeitverluste.
6. Führen Sie Gespräche immer auf einer partnerschaftlichen Ebene. Sie sind Mitarbeiter/in der Führungsebene und geben in vielen Bereichen den Ton an. Achten Sie darauf, dass Sie am Telefon nie ungeduldig oder sogar „von oben herab“ wirken, insbesondere wenn Sie mit Dienstleistungspersonal oder Lieferanten sprechen. Das kann schnell passieren, ohne dass man das selbst will, zum Beispiel wenn man in Eile ist oder sich gerade über jemanden geärgert hat.
7. Schließen Sie wichtige Telefonate mit einer festen Vereinbarung ab. Nehmen Sie sich vor, das Gespräch nicht zu beenden, bevor Sie eine klare Abmachung getroffen haben, zum Beispiel: Fertige Unterlagen bis zum – Datum und Uhrzeit – für einen Gesprächstermin, Zwischenbescheid am ...

Praxistipp

Wenn Sie ein sehr wichtiges Telefongespräch führen wollen, sollten Sie sich kurz vorbereiten, bevor Sie den Hörer in die Hand nehmen. So verhindern Sie, dass Sie wichtige Details vergessen und noch einmal anrufen müssen. Das wirkt unprofessionell.

Notieren Sie sich im Vorfeld jeweils ein Stichwort zu den **fünf W-Fragen: was, wann, wo, wie, warum**. Während des Gesprächs können Sie dann immer wieder schnell einen Blick darauf werfen. So behalten Sie die Gesprächsführung in der Hand.

