

Erfolgreich Telefonieren

„Körperliche Vorbereitung“

- Hunger vermeiden & Blutzuckerspiegel beachten. Der Blutzuckerspiegel ist elementar für eine gute Konzentrationsfähigkeit
- Ausreichend trinken hält die Stimmbänder „geschmeidig“
- Nase frei? Evtl. Nasenspray nehmen. Die Stimme klingt dann besser
- Sprechübungen, Stimmübungen
- Entspannen: tief durchatmen entspannt Körper, Kopf & Stimmbänder

Persönliche Vorbereitung:

- Kleider machen Leute!
- Die **Haltung und Einstellung**: wir alle machen einen guten Job. Versuchen Sie, sich bewusst positiv einzustellen. Grundsätzlich will man mit Ihnen sprechen, und erkennt sind Sie als Fachmann an. Schreiben Sie sich das ruhig auf ein Post-it und kleben es an den Bildschirm. Damit bleiben Sie auf einer Augenhöhe mit dem Anrufer.
- Spiegel-Trick: Im Spiegel das eigene Gesicht sehen! Mit Mimik sprechen und lächeln. Das hört man, und es macht den Dialog lebendiger.
- **Am Telefon entscheiden zu 87% Ihre Stimme, Sprechtechnik und Gesprächsführung.** Ihr Fachwissen hilft nur ca. 13%.

Erfolgreich Telefonieren

Fachliche Vorbereitung:

- Welche **Erwartungen** hat der Anrufer, was will er? Über Fragen genau ermitteln, was das konkrete Anliegen ist. Damit liefern die Anrufer meist selbst schon die Argumente und Lösungsansätze.
- Was sind die häufigsten **Einwände**? Für alle Einwände verschiedene, gute Antworten entwickeln und je nach Situation nutzen. Ein Gesprächsleitfaden hilft, alles festzuhalten.
- **Gesprächsleitfaden**: Ein Gesprächsleitfaden hilft auch versierten Telefon-Verkäufern und gibt Sicherheit. Er umfasst Gesprächsverlauf, Einwände und das abgestimmte Vorgehen (Unterlagenversand? Nachtelefonieren?)
- **Formular Telefon-Notizen**: Ein Formular „Telefon-Notizen“ kann helfen, das Gespräch zu strukturieren, und alle wichtigen Punkte abzufragen, und auch die Nachbereitung zu organisieren

Das gute Telefonat I- Ablauf:

1. **Start:** Meldeformel, Gesprächseinstieg
2. **Problemanalyse:** Um was geht es genau? Wann, wer, wo, was, warum, wie? **Diese Phase ist die Informationsbasis und sollte lieber einen Moment zu lange als zu kurz ausfallen!**
3. **Absicherung der Information:** Zusammenfassung, Verständnisklärung
4. **Lösungsvorschlag:** Individuell auf die Fragen und Probleme zu geschnitten
5. **Zusammenfassung** und Vereinbarung der nächsten Schritte:
Termin vereinbaren, Informationen ankündigen
6. **Verabschiedung**

Das gute Telefonat II – Zuhören und Gespräch steuern:

- **Der erste Eindruck ist entscheidend – der letzte bleibt!**
- „Chemie“ – Beziehung zum Anrufer aufbauen und positiv gestalten:
 - Benutzen Sie den **Namen** des Anrufers
 - Lassen Sie den Gesprächspartner ausreden
 - Hören Sie **aktiv** zu
 - Seien Sie freundlich, offen, positiv, verbindlich und zuverlässig
- Gesprächsverlauf:
 - Machen Sie **Notizen**
 - Notieren Sie Einwände, Standpunkt, Fragen und nehmen Sie diese ernst und antworten Sie darauf
 - Achten Sie darauf, zum Punkt zu kommen, und das Thema strukturiert zu besprechen
- Sprache und Inhalte:
 - Kurze, prägnante Sätze
 - Formulieren Sie den **Nutzen**, nicht die Eigenschaft!
 - Sprechen Sie langsam und deutlich
 - Sprechen Sie nicht zu viel. Anrufer hören max. 50 sec. zu
 - Achten Sie darauf, strukturierte Informationen in angemessener Tiefe zu geben (nicht zu viele Fach-Infos, nicht zu wenige)

Das gute Telefonat III – Fragetechnik:

Wer fragt, führt - Steuern Sie das Telefonat aktiv mit den richtigen Fragen zur richtigen Zeit

- **Offene Fragen:** Informationen erhalten, Bedarf ermitteln
- **Motivierende Fragen:** Motivation, Anregung
- **Gegenfragen:** Hintergrundinformationen gewinnen, Einwände genauer begründen lassen
- **Alternativ-Fragen:** Entscheidung herbeiführen
- **Kontroll-Fragen:** Bestätigung, Überprüfen
- **Geschlossene Fragen:** Entscheidung herbeiführen, Klarheit schaffen
- **Rhetorische Fragen, Suggestiv-Fragen:** Zustimmung erzeugen, Mind-Opener, Themen steuern

Erfolgreich Telefonieren

Das gute Telefonat IV – Tipps:

- **Zauberwörter:** Vorteil, Sparen, Gemeinsam, Lösung, Zuverlässig, Verbindlich, Sicherheit, Preiswert, Schnell, Nutzen, Leistung, Chance, Vorschlag, Interessant
- **Positiv formulieren:** „Ich mache mich kundig und rufe Sie zurück“ statt „Dazu kann ich Ihnen nichts sagen“ // „Ich verbinde Sie mit unserem Spezialisten, Herrn ...“ statt „Dafür bin ich nicht zuständig“
- **Keine Floskeln:** Was kann ich für Sie tun, Wie Sie ja wissen, Wie schon gesagt, ...
- **Keine Füllwörter:** Eigentlich, eventuell man könnte, ich würde
- **Keine Gängeleien:** Sie müssen, wir erwarten von Ihnen,
- **Schwierige Telefonate:**
 - **Beschwerden:** sind unangenehm. Lassen Sie den Anderen in Ruhe ausreden und signalisieren Sie ehrliches Verständnis. Hören Sie dem Anrufer zu, denn in seiner Darstellung darin liegt oft bereits der Schlüssel zur Lösung
 - **Aggression & Wut:** Wenn der Anrufer sehr aufgeregt ist, kann ein Rückruf zum späteren Zeitpunkt und mit den gewünschten Informationen oder Vorschlägen die beste Lösung für alle sei [evtl. legen Sie selber einfach auf, und melden sich später mit dem Satz „wir wurden eben wohl unterbrochen, jetzt melde ich mich rasch und habe auch die Informationen für Sie....“]

Erfolgreich Telefonieren

Zum Schluss:

Jeder will nur ein gutes Gespräch. Egal, wie es ausgeht, sorgen Sie mit dafür, dass es ein freundliches Gespräch wird. Auch authentisch mit Ecken, Kanten und Charakter kann man ein sehr sympathischer Gesprächspartner sein. Und was gibt es besseres, als einen guten Eindruck zu hinterlassen?