

„Guten Tag. Was darf ich für Sie tun?“

Realistisches 40-Minuten-Telefontraining direkt am Arbeitsplatz – begleitet von Alltagsstress und Anfragen von Kollegen

VON SIMONE
LEONHARTSBERGER

Trainer Christoph Stieg alias Günther Steiner ist alles andere als ein netter Kunde. Er ist unzufrieden mit dem Produkt, das ihm empfohlen wurde, und der Reaktion auf seine Beschwerde. Er macht seinem Ärger im Telefongespräch mit Mitarbeiterin L. lautstark Luft. Diese versucht, den Redeschwall zu unterbrechen, ringt sich zu einem „Vielen Dank für Ihren Anruf“ durch und sucht nach Argumenten, um den Kunden zu besänftigen. Der droht mit der Beschwerde beim Vorgesetzten und beendet verärgert das Telefonat.



WECHSEL „Bitte haben Sie einen Moment Geduld“, tönt es aus der Warteschleife. Danach ist nicht mehr der fiktive Kunde Steiner, sondern die freundliche Stimme von Perfect-Training-Geschäftsführer Christoph Stieg am anderen Ende der Leitung zu hören. Er ist wieder in die Rolle des Trainers geschlüpft und gibt Tipps und Feedback auf das Rollenspiel: „Konzentrieren Sie sich mehr auf die Anliegen des Anrufers. Sie haben erst nach drei Minuten und 51 Sekunden mit einer Frage auf den Kunden reagiert mit ‚Was hätten Sie gerne von uns?‘. Die emotionale Situation festigt sich aber spätestens nach vier Minuten.“ Verständnis und Wertschätzung sollten daher in den ersten beiden Minuten vermittelt werden.



Beim Online-Telephone-Training (OTT) wird, abgestimmt auf die Bedürfnisse des Mitarbeiters und die Anforderungen des Unternehmens, Telefonieren direkt am Arbeitsplatz geübt. In der realistischen Alltagssituation mitten im Stress und unterbrochen von Kollegen meldet sich der Trainer und spielt in

einer Einheit von 40 Minuten (225 €) je nach Themenbereich drei bis sechs Rollenspiele durch.

ZWEITE CHANCE Mitarbeiterin L. hat nach dem ersten Feedback noch eine Chance. Der Kunde ist in diesem Durchgang so erobert, dass er nicht einmal seinen Namen nennt. Frau L. bleibt ruhig, fragt nach seinem Namen und dankt ihm für seine Rückmeldung. Mit positiven Formulierungen und Fragen beschäftigt sie ihn und übernimmt die Gesprächsführung.

Trainer Stieg meldet sich wieder zurück, lobt das gut vermittelte Verständnis für den Anrufer und gibt noch einen Tipp für den Abschluss: „Stellen Sie am Ende des Gesprächs eine emotionale Frage wie etwa ‚Liegt Ihnen noch etwas auf dem Herzen?‘“. Wenn der Anrufer darauf mit einem Nein antwortet, schließt er emotional ab – und bedankt sich vielleicht sogar für das Gespräch.

► **INTERNET**
www.perfecttraining.at

TIPPS & TRICKS

Standardisierte Telefon-Regeln wird man von Christoph Stieg nicht bekommen. Entscheidend sind die von der jeweiligen Situation abhängigen Wirkungen:

► **Name** Der Gesprächsanfang wird oft verschluckt oder noch nicht wahrgenommen. Stieg empfiehlt daher, auch den Vornamen zu nennen: „Das wirkt sympathisch und der Zuhörer ist für den Nachnamen bereits aufnahmebereit.“ Kurze Firmennamen sollten an zweiter Stelle genannt werden, wenn bereits Aufmerksamkeit vorhanden ist.

► **Begrüßung** Stieg rät von langen Formulierungen mit Begrüßungsflöskel, dem Firmen- und dem eigenen Namen sowie der anschließenden Frage ‚Was kann ich für Sie tun?‘ ab. Stieg: „Das dauert zu lange, besonders wenn die Phrase schnell und schlecht artikuliert wird.“

► **Ansprechen** Spricht man den Gesprächspartner ab und zu direkt persönlich mit seinem Namen an, zeigt das Interesse und erhöht die Aufmerksamkeit.

► **Fragen** sind wichtig am Telefon. Häufiger Fehler: Es werden Annahmen getroffen und basierend darauf geschlossene Fragen gestellt: „Wollen Sie jetzt das Produkt A oder

B?“ Der Kunde will aber C und zeigt kein Interesse an den vorgeschlagenen Alternativen. Erhält man keine Antwort auf seine Frage, sollte man diese mit anderen Worten und einem neuen Blickwinkel noch einmal wiederholen und begründen.

► **Stimme** Eine sympathische Stimme sollte aus dem Kehlkopf kommen statt aus der Lunge. Damit vermeidet man ein Krächzen.

Wenn Sie am Ende einer Frage mit der Stimme etwas hinaufgehen, wirkt das angenehm. Auch ein Lächeln kann man an der anderen Leitung hören.

► **Positiv** Verwenden Sie positive Formulierungen wie ‚Sie

wollen also, dass...‘ oder ‚Was spricht dafür, dass...?‘ Widersprüchliche Formulierungen wie ‚Danke, aber‘ oder ‚Das freut mich, obwohl...‘ sollte man vermeiden.

► **Abschluss** Zeit lassen und das Gespräch in Ruhe persönlich und mit einem vollständigen Satz beenden und nicht sofort den Hörer wieder hinknallen. Tipp zum positiven Abschluss:

Verwenden Sie statt dem Zeitwort ‚hoffen‘ etwa ‚freuen‘. Stieg: „Im Dialog gibt es keine ‚Hoffnung‘. Das schwächt Ihre Position.“



Christoph Stieg ruft Mitarbeiter in ihrem Büro an und trainiert die professionelle Gesprächsführung am Telefon

