



Grundregeln für den richtigen Umgang mit Kunden am Telefon

Jeder weiß, dass ein Unternehmen mit seinen Kunden steht und fällt. Denn wenn diese ausbleiben, ist das Schicksal der Firma meist besiegelt.

So hinterlassen Sie bei den Anrufern einen guten Eindruck

1. Kurz warten

- Heben Sie erst nach dem zweiten Klingeln ab. Nehmen Sie bereits nach dem ersten Läuten den Hörer in die Hand, irritieren Sie dadurch vielleicht den Gesprächspartner oder dieser denkt sich: „Hat der nichts zu tun?“
- Nach dem dritten Klingeln wird der Gesprächspartner hingegen ungeduldig.

2. Zuerst der Firmenname

- Melden Sie sich zuerst mit dem Firmennamen. Nennen Sie erst danach Ihren Namen. Anrufer verstehen meist den ersten Teil am Telefon nicht. Also sollte Ihr Name erst an zweiter Stelle folgen, damit der Anrufer ihn auch versteht. Das Unternehmen, dass er kontaktiert, kennt er ja ohnehin.

3. Anrufer beim Namen nennen

- Notieren Sie sich den Namen des Anrufers. Sprechen Sie die Person im Laufe des Gesprächs ein bis zwei Mal mit dem Namen an. So zeigen Sie Interesse.

4. Immer freundlich und positiv beginnen

- Eine positive Gesprächsatmosphäre und Entwicklung ist insbesondere vom Gesprächseinstieg abhängig. Die Frage „Was kann ich für Sie tun?“ ist hier besonders geeignet. Hören Sie dem Kunden aktiv zu und lassen Sie ihn ausreden.



5. Warteschleife

- Bevor Sie den Anrufer in die Warteschleife geben, fragen Sie ihn, ob er warten möchte und sagen Sie ihm wie lange es dauern wird. Lassen Sie ihn dort nicht in der Leitung „verhungern“.

6. Ein Gespräch nach dem anderen

- Manche nehmen schon den Hörer ab, während Sie noch mit einer anderen Person (im Raum) sprechen. Das wirkt immer unhöflich, erst ein Gespräch beenden und dann ein neues Anfangen.

7. Notieren

- Möglichst viele Notizen vom Gespräch machen.

8. Getroffene Vereinbarungen bestätigen lassen

- Wird am Telefon Wesentliches vereinbart, dann fassen Sie nach dem Gespräch die wichtigsten Punkte zusammen und senden Sie diese z. B. per E-Mail an ihrem Gesprächspartner. Bitten Sie um eine kurze Bestätigung der vereinbarten Punkte.



Aufgabe Schreiben Sie ein Kundentelefonat.

Firma: _____

Kunde: _____

Firma: _____

Kunde: _____

Firma: _____

Kunde: _____

Firma: _____

Kunde: _____

Firma: _____

Kunde: _____

Firma: _____

Kunde: _____
