

# Telefonate



Im Zeitalter von Smartphone und Internet ist das Telefon praktisch zum Lebensbestandteil geworden. Auch wenn man privat ganz locker mit dem Telefon umgeht, so stellt ein Geschäftstelefonat doch eine besondere Herausforderung dar.

Die Mitarbeiter/innen am Telefon sind die Visitenkarte des Unternehmens. Ihr Verhalten am Telefon, ihre Freundlichkeit und ihr Fingerspitzengefühl sind entscheidend für den Eindruck des Unternehmens. Das gilt nicht nur für Gespräche mit externen Kunden - der Kunde Kollege sitzt meist nebenan. Der gute Ton am Telefon will gelernt sein.

## Verhalten am Telefon

### Fehler beim Telefongespräch:

- Falsche Meldeformel
- Falscher Gesprächsbeginn
- Beschwerden werden einfach abgeschmettert
- Vertrauliche Informationen weitergeben
- Schlechte Vorbereitung auf das Gespräch
- Während des Verbindens keine Rückmeldung
- Starke Dialektfärbung
- Falsche Buchstabierung
- Unhöflicher, unsachlicher Telefonton
- Kunde vor Ort wird bevorzugt
- Unhöfliche Verabschiedung

### Folgen falschen Telefonverhaltens

- Verärgerte Kunden
- Beschwerden
- Schlechter Ruf in der Öffentlichkeit
- Schlechtes Betriebsklima
- Im Extremfall weniger Aufträge



## Testen Sie Ihr Wissen

1. Sie sind bei der Firma Paper Generation GmbH beschäftigt. Wie melden Sie sich am Telefon?
  - Anke Müller, Hallo
  - Guten Tag. Wie kann ich Ihnen helfen?
  - PaperGeneration GmbH, Anke Müller, guten Tag
  - Anke Müller, PaperGeneration GmbH, guten Tag
  
2. Mit welchen Worten verbinden Sie den folgenden Anrufer: Ich hätte gern Herrn Haaf vom Einkauf
  - Da müssen Sie schon im Einkauf selber anrufen
  - Einen Moment – ich verbinde
  - Ich werde Sie verbinden. Falls es nicht klappen sollte, gebe ich Ihnen noch die Durchwahlnummer von Herrn Haaf
  - Die Telefonnummer von Herrn Haaf kenne ich auch nicht
  
3. Wie reagieren Sie auf folgenden Anruf: Es ist zum Heulen mit Ihrer Firma. Bei Ihnen klappt auch gar nichts.
  - Sie raten dem Anrufer ruhig, aber bestimmt, noch einmal anzurufen, wenn er klarer sagen kann, was er möchte
  - Sie sagen: Jetzt werden Sie mal nicht unverschämt. Das ist ja üble Nachrede gegen unsere Firma
  - Sie erfragen Einzelheiten des Problems und Sie verbinden den Anrufer mit der entsprechenden Abteilung, weil man dort am ehesten über die Details Bescheid weiß
  - Sie sagen gar nichts und legen auf
  
4. Wie zeigen Sie einem wartenden Anrufer, dass Sie ihn nicht vergessen haben?
  - Durch Zwischenberichte und kurze Äußerungen
  - Sie husten ganz laut
  - Sie schmatzen beim Kauen
  - Sie sagen gar nichts

5. Mit welchen Worten reagieren Sie auf diesen Anrufer? Ich habe eine Reklamation

- Bei uns gibt es keine Reklamation. Da haben Sie sich geirrt
- Um was geht es denn genau?
- Ich gebe Ihnen die Durchwahlnummer
- Gerne verbinde ich Sie mit der Reklamationsabteilung. Wie ist Ihr Name bitte?

6. Was unternehmen Sie, wenn sich der falsche Teilnehmer meldet und Sie feststellen, dass Sie sich verwählt haben

- Sie legen einfach wieder auf
- Sie sagen: Mist, ich habe mich verwählt
- Sie sagen: Entschuldigen Sie bitte, ich habe mich verwählt
- Sie schimpfen laut vor sich hin, weil Sie die falsche Nummer gewählt haben

7. Wie können Sie sich auf ein Telefongespräch vorbereiten. Achtung: 2 Antworten sind richtig

- Gar nicht
- Ich bereite mich dann vor, wenn ich die Nummer wähle
- Ich lege mir die Unterlagen bereit, dazu einen Schreibblock und einen Stift
- Ich bereite mich innerlich mit den W-Fragen vor (Wen will ich sprechen? Was will ich erreichen? Wie melde ich mich? Wie beginne ich?)

8. Während eines Telefongesprächs kommt ein Kunde herein. Wie reagieren Sie?

- Sie sagen am Telefon: Einen kleinen Moment bitte. Dann bitten Sie den Kunden um ein wenig Geduld und nehmen das Telefongespräch wieder auf
- Sie bitten den Anrufer um ein wenig Geduld und kümmern sich um den Kunden vor Ort
- Sie brechen das Telefongespräch ab
- Sie sagen zum Anrufer: Bitte rufen Sie später noch einmal an. Ich habe jetzt einen Kunden