

### VERKAUFSTRAINING

## Das Telefon: Hören Sie und verstehen Sie mich auch? Von Axel Ehrhardt

Warteschleifen, unklare Zuständigkeiten, ewiges Weiterverbinden, unklare Aussprache, aggressives Verhalten – leider ist das für viele Kunden beim Anruf in die Unternehmen nervtötende Realität. Zugegeben: Ein Anruf ist nicht vorhersehbar und verlangt eine umgehende Reaktion, die sowohl kompetent und freundlich zu erfolgen hat. Das ist oft schwieriger als vermutet. Allerdings bedeutet Telefonieren Kommunikation, und sie kommunizieren immer: mit ihrem Gesprächspartner und mit sich selbst. Deshalb kann nicht oft genug wiederholt werden: Das Telefon ist die Visitenkarte eines jeden Unternehmens. Damit ist bereits klar definiert: Wir können Kunden am Telefon für unser Unternehmen gewinnen und aufbauen, aber durch ein eventuell unprofessionelles kommunikatives Verhalten auch genauso schnell wieder verlieren. Kunden aufzubauen dauert Jahre – Kunden zu verlieren: eine Sekunde.

### 1. Regel: Lächeln Sie ins Telefon

Versuchen Sie sich stets freundlich, offen und authentisch zu melden, lächeln Sie deshalb beim Sprechen. Verbreiten Sie eine grundsätzlich positive Stimmung, denn das Lächeln überträgt sich auf Ihre Stimme und damit auf Ihre Stimmung. Sie fallen auch positiv auf, wenn Sie sich mit ihrem Vor- und Nachnamen melden. Beispiel: „Sanitätshaus Hase und Igel. Guten Morgen. Sie sprechen mit Peter Meier.“

### 2. Regel: Telefonpartner stets mit seinem Namen ansprechen

Ihr Gesprächspartner sollte immer von Ihnen das Gefühl vermittelt bekommen, dass Sie ihn als ernstzunehmenden und gleichwertigen Partner behandeln, nach dem Motto: Ich bin o.k., und Sie sind o.k. Jeder Mensch hört u.a. deshalb auch gerne seinen Namen.

### 3. Regel: Zeigen Sie Kompetenz

Ergreifen Sie die Initiative im Gespräch. Konkretisieren Sie möglichst genau die Zielsetzung Ihres Gesprächspartners. Wünscht er z.B. einen bestimmten Ansprechpartner oder bezieht sich sein Ziel auf eine fachliche Fragestellung? Sollte ein konkreter Ansprechpartner z.B. nicht erreichbar sein, bieten Sie dem Anrufer Hilfestellung an. Wird Ihr Angebot nicht akzeptiert, dann sollten Sie sich die Anfrage auf alle Fälle detailliert notieren, damit Ihre Kollegin für einen Rückruf gewappnet ist. Dabei ist es wichtig, dass Sie Ihren Gesprächspartner ausreden lassen und gut zuhören können.

### 4. Regel: Richtig weiterverbinden

Sie sollten Ihrem Gesprächspartner immer ankündigen, mit wem Sie ihn verbinden wollen. Wenn Ihr(e) Teamkollege(in) eventuell nicht erreichbar ist, verbinden Sie nach Möglichkeit nicht immer dauernd, sondern bieten einen Rückruf an oder geben Sie Ihrem Gesprächspartner – wenn möglich – die Durchwahl Ihrer Kollegin.

### 5. Bewahren Sie Ruhe

Nochmals: Machen Sie es sich zu einem persönlichen Sport und lächeln Sie ins Telefon...

Vermeiden Sie deshalb unkontrollierte, spontane bzw. unreflektierte Äußerungen, wie zum Beispiel:

- „Rufen Sie doch später noch mal an.“
- „Zur Zeit ganz schwierig. Kann das nicht warten. Bediene gerade einen Kunden.“
- „Können Sie nicht heute Nachmittag noch mal zurückrufen.“

### 6. Regel: Freundliche Verabschiedung

Eine telefonische Verabschiedung ist genauso wichtig wie die Begrüßung.

### ZUM AUTOR



Axel Ehrhardt, Betriebswirt, nennt sich selbst „der Spezialist für alle Fragen im Gesundheitswesen“. Er verfügt über langjähriges Know-how in leitenden Positionen im Vertriebs-, Führungs- und Marketingbereich der Pharmaindustrie, Medizintechnik, Apotheken- und der Rehabranche.

Neben der Akquisition und dem Aufbau von Netzwerken und integrierten Versorgungskonzepten, der Umsetzung von Prozessoptimierungen, der Realisation von Akquisitionsstrategien, dem Außen- und Innendienst-Coaching, der konzeptionellen Erarbeitung und Durchführung von diversen Verkaufsstrategien im Markt und am POS, der Umsetzung von Managementtechniken, Human Resource-Programmen, der Personalrekrutierung und dem Telefonmarketing arbeitet er zusätzlich als Trainer im Seminarbereich. Seine Themen decken sich mit dem o.a. Beratungs- und Coaching-Portfolio. Dabei sieht er sich auch hier mehr als praxisorientierter Coach durch Hilfe zur Selbsthilfe denn als Theoretiker.

Die Beendigung eines jeden Gespräches bleibt ganz bewusst bei uns Menschen im Gedächtnis.

Beispiel: „Vielen Dank für Ihren Anruf, Herr XY. Ich wünsche Ihnen noch einen schönen Nachmittag, und wir würden uns freuen, wenn Sie wieder einmal bei uns reinschauen.“

### 7. Regel: An- bzw. Abwesenheitsliste

Was nützt ein Telefongespräch, wenn man z.B. nicht weiß, wer für was zuständig ist bzw. wer sich wo oder bis wann am Tag des Anrufes in oder außerhalb des Unternehmens oder der Filiale befindet.

Je größer die Organisationsstruktur, umso essentieller eine aktuelle interne Telefonliste (Name, Zuständigkeitsbereich, Durchwahlnummer). Je intensiver Kundenfrequenzen außerhalb des Unternehmens, umso wichtiger eine An- und Abmeldepflicht.

Wer die grundsätzlichen Regeln des Telefonierens beherrscht, gewinnt seine Kunden nicht für heute und morgen, sondern sichert sich seine Kunden für die Zukunft.

### Schwierige Telefonpartner

Immer wieder kommt es vor, dass Kunden am Telefon laut bzw. unsachlich werden, so dass ein Wort das andere ergibt. Wir werden weitestgehend von unseren Emotionen gesteuert (Kommunikation passiert bis zu 85% aus dem „Bauch“ heraus), ganz gleich ob Wut, Ärger, Freude, Glück oder Liebe. Emotionen bestimmen und beeinflussen deshalb unser tägliches Verhalten. Die Ratio dient hier sozusagen als „Sicherheitsventil“, als Kontroll-Apparat, der ständig prüft, ob und wie viel Gefühle wir nach draußen lassen wollen. Wir Menschen sind so gesehen in unserer Funktion dann ähnlich einem Schnellkochtopf. Bis zu einem gewissen Grad können wir negative Gefühle (= Druck), die kumulieren, aushalten. Wenn aber der kritische Punkt überschritten wird, genügt der nächste kleinste Anlass (= Druckerhöhung), und wir gehen in die Luft (= Explosion). In dieser Situation ist unsere Ratio total ausgeschaltet

(das Ventil arbeitet nicht mehr) und alle Emotionen, die wir bis dahin in uns „hineingefressen“ haben, werden „herausgeschleudert“. Es handelt sich dann meistens um eine unkontrollierte Situation, die zunächst nicht aufgehalten werden kann. Daraus ergeben sich einige Regeln für den Umgang mit eventuell schwierigen Telefonkunden:

#### 1. Lassen Sie sich von aggressiven Telefonkunden nicht provozieren

Streiten Sie nicht mit solchen Telefonpartnern. Selbst wenn Sie gewinnen, würden Sie diesen Kunden ver-

**GP AKTIV ALS PDF**

Verteilen Sie **GP AKTIV** an Ihre Fachkräfte.  
Download unter:  
[www.gesundheitsprofi.de](http://www.gesundheitsprofi.de)

lieren. Deshalb: Bleiben Sie ruhig und rational. Lassen Sie sich nicht von der emotionalen Situation anstecken.

#### 2. Ausreden lassen

Bewahren Sie Ruhe und hören Sie erst einmal interessiert zu.

#### 3. Widersprechen Sie nicht

In einer Situation, in der der Verstand „ausgeschaltet“ ist, würde jedes Widerwort die Sache noch verschlimmern. Vermeiden Sie auf alle Fälle „Das stimmt ja so gar nicht“ oder „Das kann überhaupt nicht so sein“. Denn egal, ob beabsichtigt oder nicht, Sie haben in diesem Moment die Erwartungshaltung ihres Telefonkunden nicht berücksichtigt. Seine unerfüllte Erwartung hat er mit einem Gefühl, „u.a dem Bauch“, nämlich mit Wut kommuniziert. Deshalb:

#### 4. Zeigen Sie Verständnis für die Situation

Seine Situation wird in erster Linie durch Emotionen bestimmt. Zeigen Sie deshalb viel eher, dass Sie seinen Standpunkt verstehen und drücken Sie ihm Ihr Verständnis aus. Für Ihre Gesprächsführung am Telefon bedeu-

tet dies also, dass Sie nicht nur ZUHÖREN sollten, sondern vielmehr HIN- oder HINEIN-hören müssen. Erst dann werden Sie erfahren, was Ihnen ihr Partner am Telefon zwischen den Zeilen „mitteilen“ will.

So kann auch eine Antwort Ihres Sanitätshauskunden nach Ihrer Verständnisformulierung lauten: „Ich bin nicht verärgert. Ich bin einfach nur enttäuscht, weil ich mir die Leistung ihres Unternehmens anders vorgestellt habe.“ Was ist in dieser Situation passiert? Sie haben die Gefühlslage des Gesprächspartners am Telefon, die sich in Form der Stimmlage, der Schnelligkeit und Lautstärke äußert, durch NICHT-HINEIN-HÖREN falsch interpretiert.

#### 5. Zeigen Sie eine Problemlösung auf

Geben Sie Ihrem Kunden nicht nur das Gefühl, dass Sie ihn verstehen, sondern zeigen Sie ihm am Telefon auch gleichzeitig eine Problemlösung auf. Helfen Sie ihm, aus seiner Situation herauszukommen. Fragen Sie ihn zum Beispiel: „Ich kläre dies für Sie umgehend ab und rufe Sie in der nächsten halben Stunde zurück. Sind Sie damit einverstanden?“

#### Fazit

Als Partner am Telefon müssen Sie grundsätzlich auf Konfliktsituationen vorbereitet sein. Halten Sie deshalb ihre Gefühle zurück und reagieren Sie mehr mit der Ratio. Erst, wenn sich Ihr Gesprächspartner „abregiert“ hat, können Sie wieder vernünftig mit ihm reden.

### INFORMATIONEN

Mehr Informationen erhalten Sie bei AE Training- und Managementberatung, Geschäftsführer Axel Ehrhardt

[www.ae-managementberatung](http://www.ae-managementberatung)  
[www.ae-personalberatung](http://www.ae-personalberatung)  
[ae-beratung@t-online.de](mailto:ae-beratung@t-online.de)  
Tel.: 02261-48549  
Mobil: 0170-2972076