

## 1.4 Professionelles und kundenorientiertes Telefonieren

Möglicherweise kennen Sie solche Situationen aus eigener Erfahrung. Während einer gefühlten Unendlichkeit in der Warteschleife fühlen Sie sich mit Ihrem Anliegen nicht Ernst genommen. Die Formulierungen „Ausgezeichneter Service“, „Wir sind gerne für Sie da.“, „Nehmen Sie Kontakt zu uns auf.“ kommen Ihnen wie vollkommen leere Floskeln vor. Sie ahnen schon intuitiv, dass Ihre Stimmung ein konstruktives Gespräch nicht wirklich unterstützt.

Und dann die Überraschung. Eine freundliche Stimme begrüßt Sie, erkundigt sich nach Ihrem Namen und bittet dann erst einmal ausdrücklich und persönlich um Entschuldigung für die Wartezeit. Im weiteren Gesprächsverlauf gewinnen Sie den Eindruck, dass Ihr Gesprächspartner auf Sie eingeht und Ihr Anliegen nachvollziehen kann. Sie werden mit Ihrem Namen angesprochen. Obwohl Ihnen nicht unmittelbar eine Lösung angeboten wird, macht Ihr Gesprächspartner einen akzeptablen Vorschlag. Nach dem Gespräch haben Sie das ernsthafte Gefühl, dass Ihr Anliegen in guten Händen ist. Wenn der nächste Schritt dann auch noch fristgerecht realisiert wird, behalten Sie wahrscheinlich einen guten Eindruck zurück.

Wie gelingt so ein Gespräch? Eigentlich ist das gar nicht so schwer. In diesem Seminar trainieren die Teilnehmer daher, sich mit geeigneten Methoden in Ihren Gesprächspartner hineinzusetzen und ihm einen Vorschlag zu machen, den er nicht ablehnen kann.

### **Einführung**

- Kennenlernen der Teilnehmer
- Telefonerfahrungen der Teilnehmer
- Klärung der Erwartungen der Teilnehmer

### **Wahrnehmung und Vorstellungen**

- Wirksamkeit des vorliegenden Seminars
- Bestimmung des Verhaltens durch Wahrnehmung und Vorstellungen
- Selbsterfüllende Prophezeiungen
- Bedeutung von Selbst- und Fremdbild

### **Kommunikation**

- Grundlagen der Kommunikation
- Kommunikationsmodelle
- Hörgewohnheiten und Hörfallen
- Feedback
- Besonderheiten der Kommunikation am Telefon

### **Gesprächsführung allgemein**

- Gesprächsvorbereitung
- Gesprächsklima
- Gesprächsführung durch Fragen
- Vorstellungen des Gesprächspartners durch aktives Zuhören ergründen
- Anschauliche Darstellung
- Themenwechsel einleiten
- Umgang mit Negativem

### **Verhalten am Telefon**

- Unterschiede zwischen ein- und ausgehenden Gesprächen

- Meldung und Begrüßung
- Den Gesprächspartner kennenlernen und aktiv ansprechen
- Schaffung einer angenehmen Stimmung
- Vorstellungen des Gesprächspartners erfragen
- Nutzung positiver Formulierungen
- Die Kunst, charmant "nein" zu sagen
- Negative Botschaften freundlich aber bestimmt vermitteln
- Umgang mit aufgebracht Gesprächspartnern
- Das Gespräch zusammenfassen und mit klarer Vereinbarung beenden
- Nachbereitung des Gesprächs durch Stichworte, Delegation und Nachkontrolle

### **Trainingsabschluss**

- Ergebnisschwerpunkte und Ziele für professionelles und kundenorientiertes Telefonieren
- Sicherstellung des Seminartransfers
- Teilnehmerfeedback

### **Zielgruppe**

- Mitarbeiter und Führungskräfte mit Kundenkontakt

### **Empfohlene Dauer**

- 1 Tag

### **Empfohlene Teilnehmerzahl**

- 8 bis 15 Personen