



Holger Backwinkel / Peter Sturtz

Telefonieren

Professionelle Gesprächstechniken

TASCHEN
GUIDE

HAUFE.

Urheberrechtsinfo

Alle Inhalte dieses eBooks sind urheberrechtlich geschützt.

Die Herstellung und Verbreitung von Kopien ist nur mit ausdrücklicher Genehmigung des Verlages gestattet.

Telefonieren

Professionelle Gesprächstechniken

Holger Backwinkel

Peter Sturtz

5. Auflage

HAUFE.

Inhalt

Besser telefonieren – warum eigentlich?	5
▪ Testen Sie Ihre Telefonkompetenz!	6
▪ Das sind die Ziele	10
▪ Welche Erfolgsfaktoren gibt es?	15
Rhetorik am Telefon	21
▪ Positiv formulieren und überzeugend argumentieren	22
▪ Zielorientiert fragen und aktiv zuhören	33
▪ Sprechtechnik, Stimme und Stimmung	45
Richtig telefonieren	53
▪ Die sechs Phasen eines erfolgreichen Telefonats	54
▪ Neun Schritte zum professionellen Gesprächsverhalten	62
▪ Termine vereinbaren	91
▪ Verkaufen am Telefon	94

Heikle Situationen souverän meistern	101
▪ Mit Beschwerden und aggressiven Anrufern umgehen	102
▪ Meinungsverschiedenheiten klären	106
▪ Gespräche mit Vielrednern beenden	108
▪ Übungen	112
▪ Checklisten	118
▪ Internationales Buchstabieralphabet	123
▪ Stichwortverzeichnis	124

Vorwort

»Telefonieren kann doch jeder!« Diesen Satz hören wir häufig. Die Praxis belegt etwas anderes: unzufriedene Gesprächspartner, verärgerte und enttäuschte Kunden, viele offene Fragen nach einem Gespräch, unnötige Rückrufe ...

Jedes Telefonat ist ein Kontakt mit Interessenten oder Kunden. Selbst, wenn Sie mit Kollegen oder Vorgesetzten telefonieren! Denn stets geht es um den Eindruck, den Sie hinterlassen. Und von diesem Eindruck hängen oft Art, Dauer, Qualität und – bei Kunden und Geschäftspartnern – letztlich auch der finanzielle Erfolg der Beziehung ab. Die telefonische Kommunikation schafft Vertrauen. Damit ist das Telefon ein ideales Instrument zur Kundengewinnung und -bindung. Aber nicht nur das: Professionelles Telefonieren verschafft Ihnen tagtäglich bei einer Ihrer häufigsten Tätigkeiten Erfolgserlebnisse – und damit mehr Erfolg und Zufriedenheit im Beruf! Auch, indem Sie mit Kollegen und Vorgesetzten reibungsloser und effizienter zusammenarbeiten.

Mit den hier vorgestellten Techniken und Werkzeugen können Sie Ihren persönlichen Marktauftritt am Telefon optimieren. Wenn Sie diese Techniken anwenden, werden sich Ihre Beziehungen zu Kunden, Geschäftspartnern, Kollegen und Vorgesetzten deutlich verbessern. Wir wünschen Ihnen bei der Umsetzung viel Erfolg.

Holger Backwinkel und Peter Sturtz

Besser telefonieren – warum eigentlich?

Telefongespräche sind die häufigsten Geschäftskontakte überhaupt – und deshalb ist es so wichtig, dass sie erfolgreich verlaufen. Verhalten Sie sich am Telefon kunden- und zielorientiert?

Machen Sie den Test im folgenden Kapitel und lesen Sie

- welche Ziele Sie mit guten Telefonaten erreichen können und
- welche Erfolgsfaktoren in der menschlichen Kommunikation entscheidend sind.

Testen Sie Ihre Telefonkompetenz!

Auf was kommt es beim Telefonieren eigentlich an? Und wie verhalten Sie sich am Telefon? Ihre Kompetenz am Telefon können Sie mit den folgenden Fragen testen. Antworten Sie bitte spontan und ehrlich, damit Sie ein realistisches Ergebnis erhalten. Fünf Antwortmöglichkeiten stehen Ihnen dafür zur Verfügung:

A = die Aussage trifft für alle Telefonate zu

B = die Aussage trifft für die meisten Telefonate zu

C = die Aussage trifft oft zu

D = die Aussage trifft selten zu

E = die Aussage trifft nicht für meine Telefonate zu

Tragen Sie den entsprechenden Buchstaben in die mittlere Spalte (A) ein. In der Auswertung sagen wir Ihnen die korrespondierenden Punktzahlen, die Sie in die letzte Spalte (P) eintragen und anschließend addieren.

		A	P
1	Beschäftigen Sie sich beim Telefonieren zwischen- durch mit anderen Dingen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Kommunizieren Sie während des Telefonats mit anderen, etwa durch Gestik oder Mimik?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Neigen Sie dazu, Ihren Gesprächspartner zu unter- brechen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Sprechen Sie Ihren Gesprächspartner während des Telefonats mit seinem Namen an?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

		A	P
5	Verwenden Sie bei negativen Auskünften Formulierungen wie »leider«, »tut mir leid« oder »bedauerlicherweise«?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Verwenden Sie in Ihren Gesprächen hauptsächlich Feststellungen, Aussagesätze und Aufforderungen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Weichen Sie in bestimmten Situationen von Ihrem normalen Ton ab, z. B. bei Unterstellungen und unzutreffenden Behauptungen, wenn Sie kritisiert werden oder wenn Kunden reklamieren?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Reagieren Sie schnell verärgert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Gelingt es Ihnen, bei Meinungsverschiedenheiten Sachliches und Persönliches auseinander zu halten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Finden Sie schnell das Anliegen eines Anrufers heraus?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Verwenden Sie folgende Fragen: »Worum handelt es sich denn?«, »Um was geht es genau?«, »In welcher Angelegenheit rufen Sie an?«	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	Klären Sie während eines längeren Telefonats, ob Ihr Gesprächspartner Sie richtig verstanden hat?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Dauern Ihre Gespräche Ihrer Meinung nach oft zu lange?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Lächeln Sie, bevor Sie den Hörer abnehmen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Fallen Ihnen in jeder Situation positive Formulierungen ein?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	Hören Ihre Gesprächspartner interessiert zu?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Fragt Ihr Gesprächspartner oft nach oder versteht Sie falsch, weil Sie zu leise oder zu schnell sprechen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Sprechen Sie auch in schwierigen Gesprächssituationen oder bei Reklamationen in einem ruhigen Ton?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

		A	P
19	Benutzen Sie das gültige Buchstabier-Alphabet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	Können Sie Gespräche dann beenden, wenn Sie es möchten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	Beraten Sie auch den 17. Anrufer am Tag freundlich und gelassen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	Beantworten Sie Fragen eines Gesprächspartners häufig mit »mmmmh«?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	Bedanken Sie sich am Ende des Gespräches für den Anruf?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	Verwenden Sie kurze Wörter wie »ja«, »aha«, während Ihr Gesprächspartner spricht?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25	Heben Sie manchmal die Stimme, werden lauter und leiser, schneller und langsamer?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26	Halten Sie Versprechen, die Sie am Telefon geben?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gesamtpunktzahl			<input type="checkbox"/>

Auswertung des Tests

Bei den Fragen 4, 9, 10, 11, 12, 14, 15, 16, 18, 19, 20, 21, 23, 24, 25 und 26 geben Sie sich		Bei den Fragen 1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 13, 17 und 22 geben Sie sich	
• für A	4 Punkte,	• für A	0 Punkte,
• für B	3 Punkte,	• für B	1 Punkt,
• für C	2 Punkte,	• für C	2 Punkte,
• für D	1 Punkt und	• für D	3 Punkte und
• für E	0 Punkte	• für E	4 Punkte

Was bedeutet Ihr Ergebnis?

104–90 Punkte

Gratulation! Sie haben außergewöhnliche Fähigkeiten zum kunden- und zielorientierten Telefonieren.

89–75 Punkte

Ihre Telefonkompetenz ist gut ausgeprägt. Es gibt allerdings einige typische Bereiche, in denen Sie sich verbessern können. Es fehlt nur wenig zum Telefonprofi!

74–65 Punkte

Ihr Gesprächsverhalten ist verbesserungsfähig. Dieses kleine Trainingsprogramm hilft Ihnen dabei, Ihre Stärken auszubauen und den Gesamteindruck am Telefon zu verbessern.

64–45 Punkte

Ihre Fähigkeit zum kundenorientierten Telefonieren ist zurzeit nur durchschnittlich. Es gibt in unterschiedlichen Bereichen Einschränkungen. Die Tipps und Anregungen in diesem TaschenGuide helfen Ihnen, Ihre Schwächen herauszufinden und gezielt anzugehen.

44–30 Punkte

Sie haben im Umgang mit Anrufern zahlreiche Unsicherheiten. Lesen Sie den TaschenGuide aufmerksam und legen Sie die Checklisten neben das Telefon!

29–0 Punkte

Das Telefon ist nicht Ihr beliebtestes Handwerkszeug. Sie sollten die Lektüre des TaschenGuides durch ein TelefonSeminar

oder Coaching ergänzen und so Ihre Fähigkeiten deutlich ausbauen. Weitere Informationen dazu finden Sie unter www.professionell-telefonieren.de.

Das sind die Ziele

Neben den sachlichen Zielen kommt es bei den meisten Telefonaten entscheidend darauf an, Beziehungen zu Kunden, Geschäftspartnern, Kollegen und Vorgesetzten zu pflegen. Dabei geht es häufig um den Aufbau einer langfristigen und tragfähigen Geschäfts- oder Arbeitsbeziehung. Welche Kriterien müssen erfüllt sein, damit uns dies in unseren Telefongesprächen gelingt?

Positiv beeindrucken

Ein Telefongespräch verläuft in der Regel zur Zufriedenheit beider Gesprächsteilnehmer, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

- Sie vermitteln dem Gesprächspartner einen positiven ersten Eindruck.
- Sie finden schnell heraus, was Ihr Gesprächspartner möchte und mit welchem Angebot er zufrieden ist.
- Sie haben eine Lösung für sein Anliegen – oder Sie entwickeln in einem angemessenen Zeitraum einen Vorschlag.
- Durch Ihre Gesprächsführung erreichen Sie, dass Ihr Gesprächspartner das Telefonat mit einem positiven Gefühl beendet und denkt: »Das war wirklich professionell!«

Welche Vorteile bietet professionelles Telefonieren?

Ob im Büroalltag, im Vertrieb, Verkauf oder in der Kundenbetreuung – professionelles Telefonieren bringt jedermann Vorteile:

- Sie schaffen Vertrauen und bauen eine gute Beziehung mit dem Telefonpartner auf – die Grundlage für Art, Dauer und Erfolg der weiteren Geschäftsbeziehung.
- Sie fördern Ihren eigenen und den Erfolg Ihres Unternehmens, indem Sie die Kundenzufriedenheit steigern, neue Kunden gewinnen und zu deren Bindung ans Unternehmen beitragen.
- Sie fördern Ihr Ansehen und Ihre Wertschätzung im Unternehmen, indem Sie effizient und freundlich mit Kollegen und Vorgesetzten kommunizieren.
- Sie knüpfen und erweitern Ihr Beziehungsnetz innerhalb und außerhalb des Unternehmens.
- Sie sparen Zeit und Geld, weil Ihre Telefongespräche effektiver und kürzer werden.
- Sie bereichern Ihr Leben, indem Sie interessante Gespräche führen und andere Menschen für sich gewinnen. Für viele ist das Telefon das wichtigste Instrument, um im Beruf mit anderen in Kontakt zu treten.