

# Durch besseres Telefonieren Kunden binden

| Redaktion

„Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance.“ Was bei persönlichen Begegnungen in Beruf und Privatleben stimmt, gilt auch fürs Telefonieren. Wer erfolgreich telefonieren will, sollte die Spielregeln der Gesprächsführung beherrschen.

**T**elefonieren gehört zum Alltag – privat und beruflich. Die Überzahl der Kontaktabbahnungen findet heutzutage über das Telefon statt. Dabei entscheidet sich innerhalb weniger Sekunden, ob ein Anrufer ein Unternehmen sympathisch findet oder nicht. Es wundert nicht, dass viele Firmenlenker und Angestellte scheinbar unterschätzen, wie entscheidend der erste Eindruck ist, den sie mit ihren ersten Worten beim Anrufer hinterlassen. „Umso wichtiger sei es, beim Telefonieren ein paar Regeln zu beachten“, sagt Gudrun Holtz. Sie ist Inhaberin von „Simple Lingua“ und schult die Mitarbeiter von Unternehmen in ihrem Telefonverhalten. Häufiges Negativ-

Beispiel ist nach ihrer Erfahrung schon die Bürokratie, die im Eiltempo Firmentitel und den eigenen Namen in die Sprechmuschel nuschelt. „Deutlicher kann man sein Desinteresse nicht darstellen und schon ist das Unternehmen beim Anrufer unten durch.“ Doch auch gut gemeinte Freundlichkeit kann unangenehm auffallen, wenn

per Bandwurmsätzen wie „Guten Tag, ich bin Maren Heimeier-Hesse vom Hotel Sonneneck für Wellness, Beauty und Erholung. Was darf ich für Sie tun?“ dem Anrufer das Wort genommen wird. „Wer stattdessen kurz und deutlich einen Gruß, die Firma und den eigenen Namen nennt, ist auf der richtigen Seite“, sagt Gudrun Holtz. Für die Telefontrainerin beginnt der professionelle Umgang mit dem Telefon bereits vor dem ersten Klingeln. „Nie solle man nach dem ersten Tonsignal abnehmen“, rät sie, „sondern besser drei bis vier Klingelzeichen abwarten, dann sind beide Gesprächspartner konzentrierter.“

So wird vermieden, dass man ins Stammelnen kommt und unprofessionell wirkt. Danach ist eine freundliche Stimme die Hauptsache. Denn wer kennt es nicht, dass man bei einer freundlichen Stimme einfach nur so dahinschmilzt. „Immerhin kennt man den Gegenüber meist nicht“, sagt Gudrun Holtz und rät: „Wenn jemand zu mir nett ist, fällt es mir leichter, am Telefon eine Entscheidung zu treffen. Wer beim Reden lächelt, klingt freundlicher, weicher und entspannter.“

Wer dann jedoch im weiteren Gesprächsverlauf ohne Punkt und Komma drauflosredet, macht den nächsten groben Fehler. „Hier kommt es auf gegenseitigen Respekt und Einfühlungsvermögen an“, erklärt Gudrun Holtz, „darum sollte man sich vergewissern, ob der Gesprächspartner überhaupt Zeit hat.“ Und natürlich das

oberste Gebot am Telefon: Aktives Zuhören. Nur wer wirklich zuhört kann verstehen, was der Anrufer möchte. Fühlen Sie sich in den Anrufer hinein. Wer das Telefon erfolgreich nutzen will, muss die Spielregeln der Gesprächsführung sicher beherrschen. Zahntechniker, die von ihrer täglichen Arbeit begeistert sind, beschreiben bei Gesprächen gerne, welche Restaurationen sie schon angefertigt haben. „Dabei wird oft das Wort ‚ich‘ verwendet, um den Zahnarzt von einem Produkt zu begeistern“, erzählt die Trainerin, „doch dadurch fragt sich der Interessent schnell, ob es überhaupt um ihn geht. Besser ist, zunächst einmal zu fragen, worauf der Behandler Wert legt.“ Es kommt also auf die Kleinigkeiten an.

**autorin.**



**Simple Lingua  
Gudrun Holtz**

Karolinger Ring 30  
50678 Köln  
Mobil: 0172/4 50 09 83  
E-Mail: info@gudrunholtz.de  
www.simplelingua.de