

Zeiträuber am Telefon

LABORALLTAG Wer kennt es nicht: Das Telefon klingelt, man hebt nichtsahnend ab und wird sogleich in ein Verkaufsgespräch verwickelt. Die Tricks der Telefonagenten sind vielfältig, und so dauert es mitunter ein paar Minuten, bis der lästige Anrufer wieder abgewimmelt ist. Bis dahin ist eine Menge wertvoller Lebenszeit verloren gegangen. Da heißt es: Im Vorfeld eine Regelung im Umgang mit Zeiträubern am Telefon treffen und mit geschickten Worten den Spieß herumdrehen!

„Chef, brauchen wir Druckerpatronen?“, „Chef, was machen wir mit unseren Filtertüten?“ oder „Wein aus Frankreich, Käse aus Italien, Aktien aus Argentinien?“

Angebote dieser Art gibt es am Telefon (leider) häufig. Es beginnt ab dem Zeitpunkt, an dem Sie und Ihr Betrieb telefonisch in der Handwerksrolle und im Unternehmerspiegel Ihrer Stadt oder Ihres Landkreises eingetragen sind, und endet selbst Jahre nach der Betriebsaufgabe nicht: Kaltakquise via Telefon.

Ich habe schon viele Lebewesen auf diesem Planeten kennengelernt, doch keines ist so neugierig wie der Homo sapiens. Und genau diese Eigenschaft machen sich viele Telefonunternehmen zunutze. Ihr unterbewusster Impuls

– „Ich könnte ja was verpassen!“ – ist häufiger zur Stelle, als Sie vielleicht denken. Und schon wieder haben Sie sich dabei erwischt, wie Sie einem Unternehmen auf den Leim gegangen sind.

Die Tricks der Zeiträuber

So, wie Sie in Ihrem Beruf ein Spezialist sind, gibt es auch im Bereich der Telefonakquise Menschen, die Außergewöhnliches erreichen können. Leider lässt sich am Telefon kein Schild analog zum Briefkasten mit der Aufschrift „Keine Werbung“ anbringen. Auch die Möglichkeit, den Klingelton zu hinterlegen oder eine automatische Ansage zum Thema Werbung zu hinterlassen, wäre nicht besonders dienlich. Wer will schon seinen Kunden zeigen, dass er mit lästigen Telefon-

agenten nicht umgehen kann? Was bleibt, ist also: Jedes Mal wieder den Anruf annehmen, mehr oder weniger freundlich darauf reagieren und versuchen, sich nicht in ein endlos langes Gespräch verwickeln zu lassen. Doch es kostet jedes Mal Zeit – Woche für Woche, Jahr für Jahr.

All jenen, die sich jetzt freuen und sagen: Ich hab ja einen oder mehrere Mitarbeiter, die das Telefon bedienen, denen sei hier nur gesagt: Delegieren ohne Dienstanweisung kostet mehr als doppelt so viel Zeit. Denn jetzt nimmt Ihr Team die Anrufe an (Zeiträuber Nr. 1), übermittelt mündlich oder per Aufschreiben das Anliegen an Sie (Zeiträuber Nr. 2), erhält eine Anweisung von Ihnen (Zeiträuber Nr. 3) und erledigt dann den An- oder Rückruf (Zeiträuber Nr. 4). Ganz zu schweigen von den





dann doch noch zugesandten Unterlagen, die noch einmal ihre Reise durchs Unternehmen machen, bis sie endlich in Ablage „P“ landen.

Manchmal mehrmals wöchentlich, ab und zu auch täglich, treffen uns die bohrenden Pfeile des perfekt geschulten Telefonagenten. Und wir erliegen ihren wohl gewählten Worten. Sie bekommen das Gefühl, dass plausible Argumentationsketten Sie wie Pfeile an die Wand nageln, bis Sie dem Redeschwall bewegungsunfähig erliegen. Und schon wieder sind zehn Minuten Ihrer sorgfältig geplanten Zeit für nichts und wieder nichts im großen Teich der vergeudeten Lebenszeit verschwunden.

Zeiträuber unschädlich machen

Wie kann man nun lästigen Zeiträubern am Telefon begegnen und sie schnellstmöglich unschädlich machen? Im Folgenden finden Sie ein paar Ideen zu Antwortmöglichkeiten, die Ihren Alltag erleichtern können. Nicht jede Antwort wird Ihnen Gefallen finden oder Sie fesseln. Probieren Sie einfach die Idee aus, die Ihnen am besten zusagt; die anderen verbannen Sie in Ihre Ablage „P“.

Was Sie sagen können, wenn Sie einen lästigen Zeiträuber am Telefon identifiziert haben:

Idee Nr. 1

„Sie rufen zu einem ungünstigen Zeitpunkt an. Der Chef ist in einer Besprechung/einem Meeting/einer Fortbildung/einem Seminar/einer Sitzung.“ Auch in einem Ein-Mann-Unternehmen funktioniert diese Antwort sehr gut: „Der Inhaber ist in einer Besprechung.“ Dass Sie gerade die Besprechung mit dem Anrufer haben, ist ja eine Tatsache. Jetzt können Sie neutral den Grund des Anrufes erfahren und ohne Druck reagieren: „Danke, aber da hat der Inhaber kein Interesse.“

Idee Nr. 2

Bei Menschen, die den Anruf vermeintlich als privat oder persönlich deklarieren,

hat Ihr Team folgenden Auftrag: „Wen möchten Sie sprechen? Den Junior oder den Senior?“

... Antwort abwarten ... Bei Senior lautet die Antwort: „Der ist schon seit vielen Jahren in Pension.“ ... oder ... „Sie können ihn persönlich erreichen: im Seniorenstift.“

Bei Junior lautet die Antwort: „Da müssen Sie sich an den Kindergarten/Schule/Uni wenden.“

Mit diesem Test finden Sie bzw. Ihre Mitarbeiter schnell heraus, ob das Anliegen des Anrufers tatsächlich privater Natur ist. Jeder, der den Chef wirklich kennt, wird den Spaß sofort als solchen entlarven. Alle „vermeintlichen“ Freunde fühlen sich ertappt und legen meistens auf. Sollte der Anrufer trotzdem antworten: „Sie wollen mich doch nur aufs Glatteis führen“ (oder so ähnlich), antworten Sie nur: „Hey, wer hat damit angefangen?“

Idee Nr. 3

„In unserem Unternehmen haben wir feste Telefonzeiten, diese sind von 12 bis 12.30 Uhr und von 17.45 bis 18.15 Uhr. In diesem Zeitraum ruft unser Chef Sie gerne zurück. Hierfür benötigen wir Ihre Telefonnummer und passt es Ihnen besser mittags oder abends?“ Pause. Antwort abwarten. Und dann wie folgt fortfahren: „Ach ja, damit der Chef Sie sicher anruft, benötigt er noch eine kleine Vorabinformation, zu welchem Thema er sich vorbereiten darf.“

Idee Nr. 4

„Bei uns wird das wie folgt gehandhabt: Sie schicken eine kleine Info per Mail an rueckruf@labor123.de und der Chef meldet sich bei Ihnen, sobald er aus der Besprechung ist und Zeit zum Telefonieren hat. Und bitte vergessen Sie nicht, in ein, zwei Zeilen kurz Ihr Anliegen zu umschreiben; das motiviert den Chef, zurückzurufen. Denn Sie wissen ja: ohne Motivation keine Aktion.“

Idee Nr. 5

„Der Chef ist gerade unterwegs (er läuft vom Gipsraum zum Keramikraum). Sie haben aber die Möglichkeit, mich mit Ihrem Anliegen zu begeistern. Ich Sorge dann dafür, den Chef zu begeistern, Sie so schnell wie möglich zurückzurufen. Welche guten Informationen haben Sie für uns?“



MUSS ES
IMMER
GÜNSTIG
SEIN?



kein Rückruf.“ Jetzt freundlich und bestimmt das Gespräch beenden.

Jetzt ist der Anrufer gefordert. Sie können sich beruhigt zurücklehnen und auf die Antwort Ihres Gegenübers warten. Dabei gibt es vier Möglichkeiten:

- 1) Er antwortet gar nicht. In diesem Fall können Sie freundlich das Telefonat beenden.
- 2) Er gibt Ihnen keine Information. In diesem Fall können Sie freundlich das Telefonat beenden.
- 3) Er gibt Ihnen keine ausreichende Information. In diesem Fall können Sie freundlich das Telefonat beenden.
- 4) Er windet sich um Informationen. In diesem Fall können Sie freundlich das Telefonat beenden.

Schwierige Fälle

Wenn der lästige Anrufer trotz aller Bemühungen weiter beharrlich bleibt, gibt es folgende Möglichkeiten, ihn elegant abzuwimmeln:

„In unserer Telefonanweisung steht ... Warten Sie eine Sekunde, gleich hab ichs ... Keine Info = keine Weitergabe;

„Lieber Anrufer, in unserem Unternehmen handeln wir bei zu wenig Info/ keine eindeutige Aussage/Information ohne Gehalt/sich um den heißen Brei reden mit einem freundlichen Dank für Ihren Anruf und Beenden des Gespräches ohne weitere Aktion. (Drei Sekunden Luft holen) Herzlichen Dank für Ihren Anruf.“

Und jetzt ist es wichtig, egal welche Reaktion folgt: Auflegen!

„Jeder Mensch verdient eine zweite Chance. Worum handelt es sich denn genau?“

Der Anrufer nennt den Grund des Anrufes. Jetzt können Sie abwägen, ob es von Bedeutung ist oder das Telefonat wie folgt abschließen: „Genau Ihr Thema hat der Chef im Vorfeld/in der Teambesprechung/im QM als nicht interessant beschrieben, mit der Bitte, es nicht zu notieren oder weiterzuleiten.“ Sie beenden freundlich das Gespräch.

„Dieses Thema steht auf unserer Liste mit dem Vermerk ‚nicht weiterleiten‘.“ Freundlich das Telefonat beenden.

nicht auf den Punkt kommen, nicht dringlich ... Ist jetzt meine Aufgabe zu sagen: Der Chef hat kein Interesse. Lieben herzlichen Dank/Im Moment besteht kein Interesse/ Bitte schicken Sie Unterlagen und wir melden uns bei Interesse. Herzlichen Dank.“

„Lieber Anrufer, bei uns werden Termine gerne vereinbart, wenn wir im Vorfeld eine E-Mail dazu erhalten haben. Dann kann sich der Chef ein Bild machen und sich für Ihr Thema die Zeit sprichwörtlich freischaufeln. Unsere E-Mail lautet zeiträuber@labor123.de oder werbung@labor123.de oder termin@labor123.de.“ Danach bestimmt das Telefonat beenden.

„Lieber Anrufer, ist die Wichtigkeit Ihres Themas für uns nicht ersichtlich, haben wir folgendes Angebot für Sie: Sie können jederzeit einen Termin bei uns mit dem Chef vereinbaren. Wir reservieren Ihnen eine Besprechungszeit. Voraussetzung für die Bestätigung ist, dass zwei Wochen vorher das Besprechungshonorar auf unserem Konto eingegangen ist. Zurzeit beträgt der Minutensatz 3,50 Euro. Und was besonders wichtig ist für Sie: Wir rechnen pro Viertelstunde ab. An welche E-Mail darf ich unsere Kontodaten versenden?“

Am besten nehmen Sie sich das Thema „lästige Zeiträuber entschärfen“ gleich in Ihrer nächsten Teamsitzung vor und erstellen eine Dienstanleitung für alle Mitarbeiter zum Umgang mit unerwünschten Anrufern. Einmal festgelegt, ist dieses Thema oft schnell erledigt. So sparen Sie wertvolle Lebenszeit, für sich und auch für Ihre Mitarbeiter.

ANZEIGE

ARGENT
dental innovators to the world

Danke
... mal ganz analog.

ARGENT Dental GmbH · Düsseldorf
Telefon 0211 355965-0 · argent.de

„An den Scheidewegen des Lebens stehen keine Wegweiser.“ Charlie Chaplin

„Unsere Unternehmensphilosophie schreibt hier eine freundliche und konsequente Beendigung des Telefonats vor. Herzlichen Dank und einen schönen Tag.“

„Unsere Anweisung vom Inhaber lautet, diese oder ähnlich lautende Angebote nicht weiterzuleiten. Herzlichen Dank und eine schöne Zeit. Guten Tag!“

„Eine Sekunde bitte, unser Chef hat zu Ihrem Thema extra eine Arbeitsanweisung erstellt ... nicht wichtig, nicht interessant,

INFORMATION

Hans J. Schmid
Benzstraße 4
97209 Veitshöchheim
Tel.: 0931 2076262
service@arbeitspass.com
www.arbeitspass.com

Infos zum Autor



ZAHNÄRZTE LIEBEN ONLINE

Tägliches Update aus der Welt der Zahnmedizin.

JETZT NEWSLETTER
ABONNIEREN!



www.zwp-online.info



ZWP ONLINE

Das führende Newsportal der Dentalbranche

- Fachartikel
- News
- Wirtschaft
- Berufspolitik
- Veranstaltungen
- Produkte
- Unternehmen
- E-Paper
- CME-Fortbildungen
- Videos und Bilder
- Jobsuche
- Dental Life & Style

ZWP ONLINE MOBIL

