



#WIRROCKENDASHANDWERK

**TELEFONIEREN,
ABER RICHTIG
TIPPS & IDEEN**



Ein kleiner Telefon-Leitfaden

Das Wichtigstes zuerst!

Bleibt immer schön locker, der Mensch am anderen Ende der Leitung hat lediglich eine Frage oder möchte dich kennenlernen. Nichts Schlimmes. Der Anrufer ist also kein Störenfried, der dich ärgern möchte oder anruft, um dich zu nerven (meistens jedenfalls).

DU wirst angerufen

Wann sollte ich drangehen?

Nimm das Gespräch zügig entgegen, du solltest es aber ruhig 3-5-mal klingeln lassen.

Keine Hektik!

Langsames und deutliches Sprechen ist definitiv besser als das schnelle Herunterleiern deiner Begrüßung. So vermeidest du auch Nachfragen!

Euer „Sprüchlein“ aufsagen!

Es macht durchaus Sinn, sich auf eine Telefon-Begrüßungsformel, die im ganzen Betrieb angewendet wird, zu einigen. Für alle, die telefonischen Kontakt zu Kunden und Lieferanten haben.

Das kann z.B. folgendermaßen lauten:

„Fliesenleger Müller, Ursula Müller, Guten Tag, wie kann ich Ihnen helfen?“

„Die Mauerprofis, einen schönen guten Morgen, Sie sprechen mit Carsten Mauermann, was kann ich für sie tun?“

Wichtig ist immer, dass der Anrufer weiß: In welchem Betrieb bin ich gelandet und mit wem spreche ich gerade - Wenn ihr das alles noch mit einem Stück Freundlichkeit ausstattet, ist das ein gelungener Einstieg ins Gespräch.

Der erste Eindruck zählt!

Die „Stimme der Firma“ hat die besten Chancen von Beginn an einen guten Eindruck zu hinterlassen. Diese Chance solltet ihr nutzen!

So kommst du professionell rüber!

Immer schön freundlich!

Kommst du genervt, gestresst und desinteressiert beim Telefonieren rüber, verliert deine Gesprächspartner schnell das Interesse sich mit dir zu unterhalten. Unfreundlichkeit wirkt immer unprofessionell! Und wenn bei einem Telefonat schon keiner Bock auf mich hat, dann sind die Leistungen wahrscheinlich ja auch nicht so gut!

Du kannst noch so tolle Referenzen haben, wenn beim Telefonieren der Funke nicht überspringt und der persönliche Eindruck nicht mit der restlichen Wahrnehmung übereinstimmt hast du verloren. Die Menschen / Mitarbeiter, mit denen ein Kunde oder Lieferant zu tun hat, prägen maßgeblich das Bild deines Handwerksbetriebs!

Lächle beim Telefonieren! Klingt komisch, aber das Lächeln verändert deine Tonlage und dein Gesprächspartner kann das tatsächlich hören!

Strahle Kompetenz aus!

Versuch direkt das Anliegen deines Gesprächspartners herauszufinden. Bist du der richtige Ansprechpartner? Wer könnte ggf. besser weiterhelfen? Notiere Namen, Kontaktdaten und Anliegen. Vermittle das Gespräch an den richtigen Mitarbeiter oder mach einen Rückruftermin aus - der muss dann aber auch Punktgenau erfolgen!

Ein freundliches und verbindliches Telefonat bleibt dem Anrufer immer in guter Erinnerung.

Konzentration!

Deinem Anrufer gilt die volle Aufmerksamkeit!

Konzentrier dich auf das Gespräch, dein Gegenüber hat sich das verdient. Wenn möglich such dir ein ruhiges Plätzchen und vermeide Störgeräusche. Die Kollegen halten die Klappe! Radio aus! Kippe aus! Kaffee kann ruhig kalt werden! Die Stulle schmeckt auch in 15 Minuten noch super! Andere Arbeiten, die mit dem Gespräch nichts zu tun haben können und müssen ebenfalls warten.

Notizen!

Block und Stift dürfen ohnehin auf keinem Schreibtisch fehlen. Vielleicht nutzt ihr eine Exceltabelle, um die Informationen zu einem Gespräch zu erfassen oder habt ihr gar ein CRM-System? Notizen sind wichtig, um den Gesprächsinhalt stichpunktartig zu erfassen und so dafür zu sorgen, dass keine Informationen verloren gehen. Mache ich später ist ganz schlecht.

Grundsätzlich sollten folgende Infos schriftlich festgehalten werden:

Name, natürlich vollständig (den dürft ihr euch auch gerne buchstabieren lassen)

Datum, Tag und Uhrzeit

Firmenname, sofern der Anrufer kein Privatmann ist

Anliegen, warum hat er denn angerufen? Je nach Branche können hier auch Rückfragen formuliert werden (Typ der Heizung, genaue Bezeichnungen, alles was das Abarbeiten der Anfrage erleichtert)

Adresse, wenn nötig z.B. Kundendienst, Endstörung, Aufmaß, ...

Telefonnummer, auch für Rückrufe, hier ggf. einen Wunschtermin ausmachen

E-Mailadresse, z.B. für die Zusendung von Angeboten o.ä.

Details, ist der Anrufer ein Kunde, war er verärgert, unfreundlich, nett ...

Kommen wir zum Schluss!

Bring das Notierte auf den Punkt!

Eine kurze Zusammenfassung des gesagten / notierten bringt vielleicht falsch aufgefasste Informationen oder weitere Fragen ans Licht. Wiederhole also einmal alle Details!

Sich bedanken hat noch nie geschadet!

Eine Selbstverständlichkeit! Lass dabei noch einmal den Namen des Anrufers einfließen. Vielleicht hat sich im Gespräch auch ein Aufhänger für eine nette Verabschiedung ergeben? „Ich wünsche Ihnen viel Spaß beim Ausflug mit den Kindern!“ oder „Ein schönes und sonniges Wochenende mit Ihren Freunden“, lockern das Gespräch noch einmal auf. Zusätzlich zeigt es dem Anrufer nochmal, dass du ihm zugehört hast und individuell auf ihn eingehst.

Nacharbeit!

Du hast einen Rückruftermin vereinbart? Du hast versprochen ihm die Unterlagen zur neuen Heizung zuzusenden? Der Chef wird morgen um 11.00 Uhr bei ihm vorbeikommen? Dann ist es deine Aufgabe, dich umgehend darum zu kümmern und dafür zu sorgen, dass das Versprochene auch eingehalten wird. Andernfalls verpufft der anfänglich gute Eindruck!

Wenn du selbst anrufst!

Grundsätzlich gelten natürlich auch hier die oben schon genannten Punkte.

Wenn du nun selber zum Hörer greifst, solltest du dich allerdings noch etwas vorbereiten. Hast du alle benötigten Unterlagen zur Hand? Was möchtest du genau mit deinem Anruf erreichen? Welche Fragen hast du genau? Sich das vor dem Telefonat einmal vor Augen zu führen, macht es für beide Seiten im Gespräch erheblich einfacher.

Wir wünschen dir viel Erfolg!