

Keine lange Leitung

Um es kurz zu machen: das Telefon-Register für mehr Erfolg im Job. Klingelt's schon?

Callcenter

Das Telefon klingelt, eine unbekannte Stimme leiht Ihnen ein Angebot ins Ohr. Spamming, also unaufgefordertes Anrufen ohne eine bestehende Geschäftsbeziehung, ist verboten. Fordern Sie ein, dass man Sie aus der Kundenkartei streicht.

E-Mail

Verschicken Sie nach dem Gespräch die Ergebnisse per E-Mail. So schleichen sich keine Fehler ein, alles liegt schriftlich vor. Und es zeigt, dass Sie konzentriert zuhören.

Augenblick

Viele Menschen fühlen sich von Telefonanrufen gestört. Sie platzen doch auch nicht in ein

fremdes Büro und plappern einfach drauflos, oder? Klopfen Sie mit einer Frage an: Haben Sie einen Augenblick Zeit für mich?

Bedanken

Sagen Sie in jedem Gespräch zweimal danke – zu Anfang und am Ende. Verbunden mit Lob bremsen Sie auf die Weise auch wütende Anrufer. Ein Beispiel: „Danke, das war jetzt sehr deutlich. Aus Ihrer Sicht kann ich den Ärger sehr gut verstehen“.

Dialog

Ein Telefongespräch ist in erster Linie ein Gespräch. Lassen Sie deswegen Emotionen nicht aus dem Spiel, sonst hat Ihr Telefonpartner das Gefühl, mit einer Maschine zu reden. Sprechen

Sie bildhaft und lebendig, Bilder schaffen Emotionen und Emotionen führen zu Entscheidungen.

Geduld

Am Telefon müssen Sie ständig Entscheidungen treffen. Nicht jedem liegt es, sofort Lösungen zu präsentieren. Notieren Sie Fragen, Bitten Sie um Geduld, um sich vorbereiten zu können – das ist ein Zeichen von Gewissenhaftigkeit.

Fragen

Sie haben den Namen nicht verstanden? Am Telefon spielt der aber eine große Rolle, um die Anonymität zu überbrücken. Fragen Sie bei „Frau Liening-Ewert“ deshalb unbedingt noch einmal nach. ■

