

Bei Anruf Erfolg!

Professionell telefonieren

FÜR
DUMMIES[®]

Das Pocketbuch

**Mach Dich
schlau**

- ✓ Die richtige Gesprächsführung
- ✓ Sprechtempo und Tonfall geschickt einsetzen
- ✓ Auf verärgerte Kunden souverän reagieren

Réal Bergevin,
Karen Leland und
Keith Bailey



Professionell telefonieren für Dummies - Schummelseite

Goldene Regeln für einen guten Eindruck

Um bei Anrufern einen positiven Eindruck zu hinterlassen, sollten Sie die folgenden fünf goldenen Regeln unbedingt befolgen:

- Seien Sie höflich.
- Zeigen Sie Einfühlungsvermögen und Verständnis.
- Reden Sie den Anrufer mit seinem Namen an.
- Seien Sie Herr der Situation.
- Benutzen Sie eine positive Sprache.

Zehn Schritte für den Umgang mit schwierigen Kunden

Schritt 1: Lassen Sie den Kunden Dampf ablassen.

Schritt 2: Bitten Sie den Kunden, Ihnen das Erlebte zu schildern.

Schritt 3: Lassen Sie sich nicht von Negativfiltern fangen.

Schritt 4: Drücken Sie dem Kunden gegenüber Einfühlungsvermögen aus.

Schritt 5: Besprechen Sie Emotionen und Beschwerdegründe.

Schritt 6: Führen Sie eine aktive Problemlösung herbei.

Schritt 7: Stimmen Sie beide einer Lösung zu.

Schritt 8: Haken Sie noch mal nach.

Schritt 9: Bringen Sie das Gespräch zu einem Abschluss.

Schritt 10: Bereiten Sie das Gespräch nach.

Erfolgreich verkaufen über das Telefon

1. Stellen Sie eine gute Verkaufsatmosphäre her.

Seien Sie freundlich, zuvorkommend und professionell. Benutzen Sie eine leicht erhöhte Sprechgeschwindigkeit und einen lebhaften Ton.

2. **Achten Sie auf einen Dialog.**
Beziehen Sie Ihren Kunden in einen Dialog ein. Verwenden Sie die in Kapitel 3 und 4 beschriebenen Hilfsmittel und Techniken, um das Gespräch aufrechtzuerhalten.
3. **Zeigen Sie den Wert des Produkts oder der Dienstleistung.**
Stimmen Sie die Eigenschaften und Vorzüge Ihres Produkts, Ihrer Dienstleistung oder Ihrer Lösung auf die persönlichen Vorteile Ihres potenziellen Kunden ab. Erzeugen Sie einen möglichst großen Nutzen.
4. **Fragen Sie klar, eindeutig und souverän nach dem Abschluss des Geschäfts.**
5. **Respektieren Sie Bedenken.**
6. **Akzeptieren Sie, dass Nein wirklich Nein bedeutet.**

*Réal Bergevin, Karen Leland
und Keith Bailey*

Professionell telefonieren für Dummies

Das Pocketbuch



WILEY-VCH Verlag GmbH & Co. KGaA

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese
Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie;
detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über
<http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

1. Auflage 2009

© 2009 WILEY-VCH Verlag GmbH & Co. KGaA, Weinheim

Original English language edition »Call Centers For
Dummies, Customer Service For Dummies«: Copyright ©
2005 (Call-Center For Dummies) by John Wiley & Sons
Canada, Ltd., 2006 (Customer Service For Dummies) by
Wiley Publishing, Inc., Indianapolis, Indiana.

All rights reserved including the right of reproduction in
whole or in part in any form. This Ebook is published under
license with the original publisher John Wiley and Sons, Inc.

Copyright der englischsprachigen Originalausgabe »Call
Centers For Dummies, Customer Service For Dummies« ©
2005 (Call-Center For Dummies) by John Wiley & Sons
Canada, Ltd.; 2006 (Customer Service For Dummies) by
Wiley Publishing, Inc., Indianapolis, Indiana.

Alle Rechte vorbehalten inklusive des Rechtes auf
Reproduktion im Ganzen oder in Teilen und in jeglicher
Form. Dieses E-Book wird mit Genehmigung des Original-
Verlages John Wiley and Sons, Inc. publiziert.

Wiley, the Wiley logo, Für Dummies, the Dummies Man logo,
and related trademarks and trade dress are trademarks or
registered trademarks of John Wiley & Sons, Inc. and/or its
affiliates, in the United States and other countries. Used by
permission.

Wiley, die Bezeichnung »Für Dummies«, das Dummies-Mann-Logo und darauf bezogene Gestaltungen sind Marken oder eingetragene Marken von John Wiley & Sons, Inc., USA, Deutschland und in anderen Ländern.

Das vorliegende Werk wurde sorgfältig erarbeitet. Dennoch übernehmen Autoren und Verlag für die Richtigkeit von Angaben, Hinweisen und Ratschlägen sowie eventuelle Druckfehler keine Haftung.

Dieses Buch ist in Kooperation mit dem Call Center Forum Deutschland e. V. entstanden. Wir bedanken uns für die Fachkorrektur bei Jörg Bordt, Oliver Erckert, Doreen Kirchhoff und Manfred Stockmann.

Mehr über das Telefonieren und den Kundenservice erfahren Sie in »Kundenservice für Dummies« und »Call Center für Dummies«.

Korrektur Harriet Gehring, Köln

ISBN: 978-3-527-70571-9
ePDF ISBN: 978-3-527-63726-3
ePub ISBN: 978-3-527-63725-6
mobi ISBN: 978-3-527-63727-0

Professionell telefonieren für Dummies Das Pocketbuch

Inhaltsverzeichnis

*Professionell telefonieren für Dummies -
Schummelseite*

Titel

Impressum

Einführung

Über dieses Buch

Wie dieses Buch aufgebaut ist

Teil I: Der gute Ton am Telefon

Teil II: Allseits souverän telefonieren

Teil III: Verkaufen am Telefon

Teil IV: Der Top-Ten-Teil

Symbole, die in diesem Buch verwendet werden

Teil I - Der gute Ton am Telefon

1 - Anrufe annehmen, vermitteln, weiterleiten

Wie nimmt man Telefonate entgegen?

*Kunden oder Mitarbeiter in die Warteschleife
schicken*

So vermitteln Sie einen Anruf

So nehmen Sie Nachrichten entgegen

Das Gespräch beenden

*»Danke für Ihren Anruf ... «: Der kleine
Telefonknigge*

Seien Sie höflich

Zeigen Sie Einfühlungsvermögen und Verständnis

Sprechen Sie den Kunden mit seinem Namen an

Seien Sie Herr der Situation

Benutzen Sie eine positive Sprache

2 - Das Spiel mit den Stimmbändern: Der richtige Tonfall

Der richtige Tonfall

Lächeln Sie am Telefon

Üben Sie, Worte zu betonen

Verbessern Sie Ihre Atmung

Übertreiben Sie Betonungen

Lautstärke

Dem Tempo folgen

Redegeschwindigkeit

Geografische Herkunft

Intensität

Teil II - Allseits souverän telefonieren

3 - Telefonate effizient gestalten

Das unkontrollierbare Telefonat kontrollieren

Strategie für effektives Telefonieren

1. Einen guten Start hinlegen

2. Bedürfnisanalyse: Die richtigen Fragen stellen

3. Lösung

4. Abschluss: Bestätigung einholen

5. Zusammenfassung: Kurze Wiederholung des Gesprächs

Auf Bedenken eingehen

Der Zeitpunkt für den Umgang mit Bedenken

Die Strategie in der Praxis verwenden

4 - Mit schwierigen Kunden umgehen

Zehn Schritte, wie Sie ein hitziges Gefecht vermeiden

Schritt 1: Lassen Sie den Kunden Dampf ablassen

Schritt 2: Bitten Sie den Kunden, Ihnen das Erlebte zu schildern

Schritt 3: Lassen Sie sich nicht von Negativfiltern fangen

Schritt 4: Drücken Sie dem Kunden gegenüber Einfühlungsvermögen aus

Schritt 5: Emotionen und Beschwerdegründe besprechen

Schritt 6: Aktive Problemlösung

Schritt 7: Stimmen Sie beide einer Lösung zu

Schritt 8: Haken Sie noch mal nach

Schritt 9: Bringen Sie das Gespräch zu einem Abschluss

Schritt 10: Nachbereitung des Gesprächs

5 - Mit Beschwerden professionell umgehen

Beschwerden als Chancen sehen

Kunden für die Beschwerde danken

Sich aufrichtig für alle Probleme entschuldigen

Das Problem aus der Welt schaffen

Vorbeugung

Teil III - Verkaufen am Telefon

6 - Voraussetzungen für erfolgreiche Telefonverkäufe schaffen

Vertrauen schaffen

Mit Ihrem Kunden kommunizieren

- Die Bedeutung des Tonfalls
- Den Tonfall kontrollieren
- Ein attraktives Angebot unterbreiten
- Auf eine langfristige Kundenbeziehung achten
- Sie müssen daran glauben!
- Bergeweise Nutzen und Wert generieren
- Die Vorteile des Nutzens
- Persönlicher Nutzen durch Vorteile
- 7 - Das Geschäft zum Abschluss bringen
- Machen Sie's nicht zu kompliziert und kommen Sie auf den Punkt
- Fragen Sie ruhig ein zweites Mal ...
- Das Interesse prüfen: Der Vorabschluss
- Mit Bedenken umgehen

Teil IV - Der Top-Ten-Teil

- 8 - Die zehn Gebote und Verbote des Kundenservices am Telefon
 - »Das weiß ich nicht!«
 - »Nein!«
 - »Dafür bin ich nicht zuständig!«
 - »Sie haben recht: Unser Service ist schlecht!«
 - »Das ist doch nicht meine Schuld!«
 - »Da werden Sie schon mit meinem Chef reden müssen!«
 - »Bis wann wollen Sie es?«
 - »Beruhigen Sie sich jetzt mal!«
 - »Ich hab gerade keine Zeit!«
 - »Rufen Sie mich zurück!«
- 9 - Zehn Wege zum kompetenten Umgang mit dem Anrufbeantworter
 - Verstecken Sie sich nicht hinter Ihrem Anrufbeantworter

Aktualisieren Sie die Begrüßung regelmäßig
Beantworten Sie die Nachrichten
unverzüglich

Bitten Sie Anrufer, klare Botschaften zu
hinterlassen

Bereiten Sie Ihre Rückrufe vor

Machen Sie den Zusammenhang deutlich

Sorgen Sie dafür, dass man Ihre Rufnummer
gut versteht

Formulieren Sie eigene Nachrichten präzise
und treffend

Sagen Sie, welche Art von Antwort Sie
erwarten

Treffen Sie Sicherheitsvorkehrungen

Stichwortverzeichnis

Einführung

Viele unserer Mitmenschen denken: Telefonieren kann doch jeder. Fast alle Schüler haben heute ein Handy. Die meisten von uns besitzen wahrscheinlich zwei, drei oder vier Telefone. Wir führen ständig Telefonate: mit Familienmitgliedern, Arbeitskollegen, Kunden und Geschäftspartnern.

Natürlich möchten wir, die Autoren, Ihnen nicht beibringen, wie man den Hörer abnimmt, über die Tastatur eine Nummer eingibt und damit loslegt, sich zu unterhalten. Gespräche mit Arbeitskollegen, Geschäftspartnern und vor allem Kunden – das soll für uns in diesem Buch im Mittelpunkt stehen.

Stellen Sie sich doch einmal selbst die Fragen: »Weiß ich, was es heißt, wirklich professionell zu telefonieren? Führe ich meine Telefonate so effizient wie möglich? Behalte ich während meiner Gespräche mit Kunden und Geschäftspartnern am Telefon stets die Kontrolle? Kann ich aufgebrachte Kunden, die sich beschweren, beruhigen und mein Unternehmen gleichzeitig souverän vertreten? Habe ich am Ende eines Telefonats alle Informationen aus dem Gespräch gesammelt, die ich haben wollte? Oder stelle ich, nachdem ich aufgehängt habe, fest, dass ich die Hälfte von dem vergessen hab, was ich eigentlich fragen wollte?«

Hand aufs Herz: Wie oft mussten Sie eben innerlich mit »Nein« antworten? Aber keine Bange: Verzweifeln Sie nicht, wenn Sie Ihre Telefonschwächen gerade erkannt haben. Wir sind hier, um Ihnen zu helfen. Dieses Pocketbuch *Professionell telefonieren für Dummies* wird Ihnen helfen, Ihre Fähigkeiten mit Hörer und Muschel (auch wenn es an unseren Handys und modernen Telefonen so etwas gar nicht mehr gibt) zu verbessern und Ihre Souveränität allzeit zu bewahren.



Selbst wenn Sie im Callcenter oder anderswo eher mit einem Headset arbeiten, treffen die Tipps aus diesem Buch auch auf Sie zu.

Über dieses Buch

Dieses Buch wird eine wahre Goldgrube für Sie sein, wenn Sie in Ihrem Unternehmen im Kundenservice arbeiten. Sie werden erkennen, dass der Großteil dieses Buches sich damit beschäftigt, wie Sie einem Anrufer, der sich mit Problemen an Sie wendet, weiterhelfen, wie Sie Beschwerden annehmen und Anrufer beruhigen.

Aber natürlich verrät dieses Buch auch eine Menge über »den guten Ton« am Telefon. Wenn

Sie die Tipps und Vorschläge, die wir für Sie zusammengestellt haben, für Ihre tägliche Arbeit verinnerlichen und anwenden, werden Sie schnell feststellen, wie Sie Ihre Gespräche effizienter führen, Ihre Zeit und die Zeit Ihres Anrufers besser nutzen, die Kontrolle im Gespräch übernehmen und behalten. Und vor allem: Sie werden stets einen souveränen und angenehmen Eindruck bei Ihrem Anrufer hinterlassen.



Wenn wir in diesem Buch von dem Anrufer oder dem Kunden sprechen, sind wir uns natürlich bewusst, dass es auch Anruferinnen und Kundinnen gibt. »Anrufer« und »Kunde« bezieht sich in unserem Buch auf beide Geschlechter und wird wertneutral verwendet.

Wie dieses Buch aufgebaut ist

Wie alle ...für *Dummies*-Bücher ist auch dieses in mehrere Teile unterteilt, die wiederum aus einzelnen Kapiteln bestehen. Hier finden Sie in aller Kürze, was Sie auf den Seiten dieses Buches erwartet.

Teil I: Der gute Ton am Telefon

Zunächst erfahren Sie, wie Sie Anrufe professionell entgegennehmen, weiterleiten und

beenden. Sie meinen, das sei kinderleicht? Sie werden sehen, wie viel es zu beachten gibt!

Teil II: Allseits souverän telefonieren

Dieser Teil steht ganz im Zeichen der Effizienz, Souveränität und der Gesprächskontrolle. Kontrolle heißt dabei nicht, Ihren Anrufer in ein Korsett festgefügtter Prozesse zu pressen. Sie werden erfahren, wie Sie eine gute Strategie verfolgen, um jedes Telefongespräch zu lenken, und wie Sie mit schwierigen und verärgerten Anrufern schnell wieder auf einen grünen Zweig kommen.

Teil III: Verkaufen am Telefon

Hier geht es nun um die große Kunst des Verkaufens. Vertrauen zum Kunden aufbauen, Nutzen für den Kunden generieren, um Ihr Produkt oder Ihre Dienstleistung für den Kunden unwiderstehlich zu machen, und schließlich das Entscheidende: der Verkaufsabschluss – wie Sie all das hinbekommen, erfahren Sie hier.

Teil IV: Der Top-Ten-Teil

Im abschließenden Teil des Buches finden Sie zehn Sätze, die Sie einem Anrufer nie sagen sollten, und zehn Sätze, die Sie stattdessen sagen sollten. Außerdem gibt es zehn Tipps für einen kompetenten Umgang mit Anrufbeantwortern. Und damit Sie nicht zu den Menschen gehören, die sich blamieren, wenn sie ihren Namen

buchstabieren wollen, gibt es einen Bonus obendrauf: das (deutsche und das internationale) Buchstabieralphabet.

Symbole, die in diesem Buch verwendet werden



Dieses Symbol kennzeichnet Tipps und Ratschläge.



Dieses Symbol weist auf Informationen hin, die Sie sich unbedingt merken sollten.



Hier heißt es: aufpassen. Dieses Symbol sehen Sie, wenn wir Sie warnen möchten.



Neben diesem Symbol finden sich Anekdoten aus dem wahren Leben.

Teil I

Der gute Ton am Telefon

In diesem Teil ...

Abnehmen, vermitteln, weiterleiten – wie Sie den Anrufer nach dem Klingeln professionell und effizient betreuen, erfahren Sie auf den nächsten Seiten. Dann geht es auch schon ans Eingemachte: Sie finden wichtige Tipps, wie Sie Lautstärke, Tonfall und Tempo Ihrer Sprache so modulieren, dass Sie einen dauerhaft angenehmen Eindruck beim Anrufer hinterlassen.