

## Professionelles Telefon-Verhalten - Kundenorientierung hörbar umsetzen-

### „Telefonieren kann jeder“ Stimmt!

Die meisten Menschen sind mit dem Telefon aufgewachsen. Jahre- oder jahrzehntelanger Umgang mit diesem Kommunikationsmittel hat dabei das Telefonverhalten geprägt. „Denn schließlich gehört anrufen oder angerufen werden“, nach der Meinung der meisten, „zu den natürlichsten Dingen dieser Welt, und telefonieren kann jeder.“

Bedauerlicherweise entspricht das gewohnte Verhalten am Hörer aber vielfach nicht serviceorientierten bzw. kundenorientierten Erfordernissen.

Immer mehr Unternehmen sind sich dieser Situation bewusst. Denn der sich informierende, ratsuchende, reklamierende oder servicebedürftige Anrufer von heute ist der Kaufentscheider von morgen. Und ein unzufriedener, enttäuschter Kunde kauft nicht. Zusätzlich redet er bis zu 20 Mal mit anderen über seinen Ärger. Insofern wirken alle Mitarbeiter im telefonischen Kundenkontakt bedeutungsvoll als Meinungsbildner.

In Märkten, in denen Telefon-Marketing eine größere Bedeutung gewinnt, also Zielpersonen häufiger angerufen werden, sind „wohlwollende“ Gesprächspartner immer seltener. Das bedeutet nicht, dass Kunden weniger gesprächsbereit sind, sondern die Anforderungen an Telefon-Marketing-Akteure größer werden. Der Erfolg hängt also entscheidend mit vom Ausbildungsstand der Mitarbeiter ab.

### Aber nicht jeder wirkt sympathisch

Sympathie entsteht gewöhnlich durch angenehme Wahrnehmungen unterschiedlicher Sinnesorgane. Da beim Telefonieren als „Transportmittel“ nur die Sprache zur Verfügung steht, die Botschaften und Signale weiterleitet, ist es meistens schwieriger, fernmündlich Sympathie zu erzeugen, als im persönlichen Gespräch. Unsere Untersuchungen von ein- und ausgehenden Gesprächen am Telefon haben gezeigt, dass mehrheitlich in den ersten zwei Gesprächsminuten eine sich über das gesamte Gespräch auswirkende Sympathie oder Antipathie entsteht. Dabei entwickeln sich

aus unbedachten Reaktionen sehr viel schneller und nachhaltiger Minus- als Plus-Empfehlungen.

Diese Erkenntnisse haben dazu geführt, dass wir durchgängig in allen unseren Trainings unsere Teilnehmer bezüglich ihrer Wirkung am Telefon sensibilisieren und trainieren. Natürlich auch unter besonderer Berücksichtigung der ersten zwei Gesprächsminuten. Zu unserem Wirkungsprogramm gehören u.a. telefon-rhetorische Elemente ebenso wie Aktives Zuhören, um nur zwei Themenbereiche anzusprechen.

Eine Stimme, die sympathisch im Ohr Ihrer Kunden klingt, schafft eine positive Atmosphäre und damit die Basis für konstruktive Lösungen.

### Erfolgreich und sympathisch, das ist ein Ziel unserer Trainings

Miteinander konkurrierende Produkte und Dienstleistungen werden sich in Bezug auf ihren Nutzen und Vorteile für den Kunden immer ähnlicher. Im Rennen um das „bessere“ Produkt oder die „bessere“ Dienstleistung wird zukünftig derjenige die Nase vorn haben, der zusätzlich

- über direkte Marktzugänge verfügt
- emotionale Kontaktoffensiven betreibt
- bessere Nachverkaufsbetreuung durchführt

Hierzu sind hochqualifizierte Mitarbeiter im Innen- und Außendienst notwendig, die mit den Werkzeugen des modernen Telefonverhaltens bei eingehenden und ausgehenden Gesprächen wirkungsvoll umgehen können.



Das TeleDialogTeam hat sich ganz auf die Weiterbildung von erfolgreichem Verhalten am Telefon spezialisiert. Wir sind in der Lage auch für Sie ein speziell auf Ihre Erfordernisse abgestimmtes Telefontraining zu durchzuführen.