

# Erfolgreich telefonieren

**So gewinnen und begeistern Sie Ihre Kunden am Telefon**



## Dossier-Themen

**Unternehmensführung**

**Personal**

**Führung**

**Erfolg & Karriere**

**→ Kommunikation**

**Marketing & Vertrieb**

**Informatik**

**Recht, Steuern & Finanzen**

## Sofort-Nutzen

**Sie erfahren:**

- wie Sie das Telefon im Verkauf gezielt einsetzen können.
- wie Sie Kunden am Telefon positiv überraschen.
- wie Sie die Sprache optimal für Ihre Ziele nutzen.
- wie Sie schwierige Telefonate gekonnt meistern.
- wie Sie absolute Kundenorientierung in Ihre Abteilungen bringen.

**Sie können:**

- die Kundenerwartungen klar erkennen.
- Kaltanrufe gelassen angehen.
- auf Reklamationen richtig reagieren und verärgerte Kunden positiv stimmen.
- abspringende Kunden zum Bleiben überzeugen.
- einen Gesprächsleitfaden kreieren.
- häufige Pannen vermeiden.

## Autoren

---

### Axios Organisations- und Personalentwicklung

Kriesbachstrasse 84

8600 Dübendorf

Tel. 044 821 90 68

Fax 044 821 90 69

info@axios.ch

www.axios.ch

www.kmuerfolg.ch



Sue und Rolf Rado Läubli sind Inhaber der Firma Axios. Axios bietet neben diversen Beratungsdienstleistungen auch massgeschneiderte Trainings an in den Bereichen Telefonverkauf, Verkauf allgemein, Führung und Teamentwicklung. Mit der Performance-Improvement-Philosophie wird sichergestellt, dass neben der professionellen Gestaltung der Trainingssequenzen auch das Umfeld der MitarbeiterInnen beleuchtet wird, um auch hier notwendige Verbesserungen aufzuzeigen. Sue Rado ist zusätzlich Dozentin in den beiden Call-Center-Lehrgängen für Agenten und Supervisors.

#### **Sue Rado Läubli**

Meine Kernkompetenzen sind komplett Ausbildungskonzepte inklusive Bedarfsanalysen, Praxistransfer-Begleitung und Erfolgskontrollen. Mit viel Herzblut leite ich Trainings in den Bereichen Kommunikation, Führung (sämtliche Themen für das untere und mittlere Kader), Teamentwicklung und Verkauf – wenn immer möglich nach der Arbeitsweise von «Performance Improvement». Als Dozentin bin ich in den Bereichen Personalentwicklung und Call-Center-Ausbildungen tätig.

#### **Rolf P. Rado**

Meine Kernkompetenzen sind das Gestalten und Begleiten von Veränderungsprozessen, das Entwickeln und Umsetzen von Visionen, Leitbildern und Strategien sowie Seminare und Trainings in den Bereichen Führung, Konfliktmanagement, Teamentwicklung, Gesundheit im Betrieb und Work-Life-Balance. Ich arbeite vorwiegend nach dem lösungsfokussierten und systemischen Ansatz, d.h., dass einerseits immer die Lösung im Vordergrund steht und andererseits jede Organisation als System aufgefasst wird, deren oft unsichtbare Vernetzung für eine nachhaltige Problemlösung berücksichtigt werden muss.

## Impressum

---

WEKA Business Dossier

### **Erfolgreich telefonieren – So gewinnen und begeistern Sie Ihre Kunden am Telefon**

Satz: Dimitri Gabriel

Korrektorat: WEKA Business Media AG

WEKA Business Media AG

Hermetshochostrasse 77

8048 Zürich

Tel. 044 434 88 34

Fax 044 434 89 99

info@weka.ch

www.weka.ch

2. Auflage 2012

VLB – Titelaufnahme im Verzeichnis Lieferbarer Bücher:

ISBN: 978-3-297-00435-7

© WEKA Business Media AG, Zürich

Alle Rechte, insbesondere das Recht der Vervielfältigung und Verbreitung sowie der Übersetzung, vorbehalten. Kein Teil des Werks darf in irgendeiner Form (durch Fotokopie, Mikrofilm oder ein anderes Verfahren) ohne schriftliche Genehmigung des Verlages reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme gespeichert, verarbeitet oder verbreitet werden.

# Inhalt

---

## **Erfolgreich telefonieren – So gewinnen und begeistern Sie Ihre Kunden am Telefon**

Das Erfolgsrezept.....	5
1. Der Schlüssel zum Erfolg: Ihre Mitarbeiter.....	6
2. So führen Sie kundenorientierte Gespräche.....	8
3. So kommunizieren Sie am Telefon richtig.....	11
4. Inbound – So gehen Sie mit Kunden um, die zu Ihnen kommen.....	16
5. So gehen Sie mit Reklamationen professionell um.....	28
6. Quick-Check – Umgang mit Reklamationen.....	34
7. Outbound – So gehen Sie mit Kunden um, auf die Sie zugehen.....	36
8. Quick-Check – Ausgehende Telefongespräche.....	43



## Das Erfolgsrezept

---

Unternehmungen brauchen **motivierte Mitarbeiter**, die jederzeit eine sehr **hohe Kundenorientierung** an den Tag legen und so den **Kunden ins Zentrum ihres gesamten Denkens und Handels** stellen.

Gerade beim telefonischen Kontakt zeigt sich in vielen Situationen, wie gut es in einer Firma um die «Kundenorientierung» wirklich bestellt ist.

Es ist nicht immer leicht, im telefonischen Kontakt die gewünschten Spitzenleistungen zu erbringen. Haben wir hier doch eine Besonderheit, die grosse Auswirkungen auf das Verhalten beider Gesprächspartner hat – **Die Gesprächspartner sehen sich nicht!**

Im Telefongespräch muss der Mitarbeiter alle notwendigen Infos aus den Worten des Gesprächspartners ziehen. Zusätzlich muss er so viele Infos wie nur möglich aus der Stimme des anderen holen. Im Gegensatz zum persönlichen Gespräch hat er keine Möglichkeit, Schlüsse aus der nonverbalen Kommunikation (Blickkontakt, Mimik, Gestik, Körperhaltung etc.) zu ziehen.

Unsere Gesprächspartner reagieren immer gleich: Gemäss Studien prägen Stimme, Tonfall, Freundlichkeit, Stimmung und Wortwahl zu ca. 87% den Eindruck, den wir bei unserem Ansprechpartner hinterlassen.

Nur im Rahmen von ca. 13% konzentriert sich der Gesprächspartner auf das **WAS** – also auf den Inhalt bzw. die Sachebene. **Das WIE entscheidet also eindeutig viel stärker als das WAS über unseren Erfolg.**

Ihre Mitarbeiter verraten am Telefon sehr viel über sich selbst, ob sie wollen oder nicht. In Kürze macht sich ein Kunde ein Bild darüber, ob er es mit einem engagierten, interessierten Ansprechpartner zu tun hat – und das innerhalb weniger Sekunden.

Wagen Sie sich an die Herausforderung «**Erfolgreich Telefonieren**». Sie finden in den folgenden Seiten viele Denkanstösse und Praxistipps, wie Sie zusammen mit Ihren Mitarbeitern Ihren Kunden den optimalen Service bieten.

Viel Spass beim Lesen und viel Erfolg bei der Umsetzung Ihrer Ideen!

Sue Rado Läubli

P.S. Aufgrund der Lesbarkeit wird in diesem Dossier hauptsächlich die männliche Form verwendet. Selbstverständlich sind Frauen aber ebenso angesprochen.

# **1. Der Schlüssel zum Erfolg – Ihre Mitarbeiter**

---

## **Motivierte Mitarbeiter**

Die zentrale Voraussetzung für Ihren Erfolg sind motivierte Mitarbeiter. Sie kennen sicher die Idee des «Motivations-Dreiecks» (wollen – können – dürfen). Die Hauptaussagen dieses Modells sind die folgenden:

### **Wollen**

Mitarbeiter müssen den Willen, die Freude und die Überzeugung haben für die eigene Tätigkeit, die Unternehmung und die angebotenen Produkte und Dienstleistungen.

### **Können**

Die Mitarbeiter müssen über die nötigen Fähigkeiten und Kenntnisse verfügen, die sie für die Erledigung ihrer Aufgabe benötigen.

### **Dürfen**

Die Mitarbeiter brauchen ein Umfeld, das sie bei ihrer Aufgabe optimal unterstützt und sie ihre Fähigkeiten und ihr Wissen nutzbringend einsetzen können.

### **Wichtig**

Um mit Ihrem Team Topleistungen zu erbringen, reicht es nicht aus, Mitarbeiter mit den nötigen Qualifikationen zu engagieren und ihnen ein produktives Arbeitsumfeld zu verschaffen. Für hervorragende Resultate ist die persönliche Überzeugung der Mitarbeiter immer auch von entscheidender Bedeutung.



## **Die persönliche Stimmung und Einstellung**

Es gibt Tage, da scheint nichts zu funktionieren – und man wartet innerlich schon auf das nächste Missgeschick, welches dann als «selbsterfüllende Prophezeiung» auch prompt eintritt. Ohne Ihr aktuelles Befinden jemandem mitzuteilen, spüren Ihre Mitmenschen, in welcher Stimmung Sie sich gerade befinden. Es ist unmöglich, immer «gut drauf zu sein» – und trotzdem möchten Sie sicher eine beständig gute Leistung am Telefon erbringen. Darum nachstehend einige Tipps: