

Das Ohr am Hörer, das Herz beim Kunden

Firmengründerin Sabin Bergmann bringt ihren Kunden das Telefonieren bei

HAMBURG Beim Telefonieren kann man mehr falsch machen, als die meisten denken. Besonders im Geschäftsleben ist professionelles Telefon-Marketing deshalb unverzichtbar. Die Kunden von Contelle-Gründerin Sabin Bergmann wissen das und haben der Geschäftsidee der jungen Hamburgerin zum Erfolg verholfen.

Hinter guten Ideen stecken häufig schlechte Erkenntnisse. „Jeder telefoniert seit seinen Kindertagen, aber fast niemand macht sich Gedanken darüber, wie man es richtig und wirkungsvoll tut“, sagt Sabin Bergmann. Sie hat sich hingegen lange und intensiv damit beschäftigt, den richtigen Ton am Telefon zu treffen – und daraus eine erfolgreiche Geschäftsidee gemacht.

Dies wissend, ist ein Anruf bei Sabin Bergmann durchaus als kleine Mutprobe zu bezeichnen. Also: keine Nerven zeigen, cool die Nummer wählen, mit fester Stimme sprechen. Minuten später die bange Frage nach der Eigenleistung. „Das war doch ganz gut.“ Höflich ist Sabin Bergmann auch noch.

Vor sechs Jahren begann die Geschichte von Contelle, dem Eine-Frau-Unternehmen, das Beratung und Training rund um Telefon-Marketing zum Geschäftszweck erklärte. „Ich bemerkte, daß ein Markt für Telefontraining aufgrund des starken Trends zur Kundenorientierung vorhanden war“, so Bergmann. Also nahm sie entschlossen den Hörer in die Hand, kündigte ihre Festanstellung und machte sich selbstständig.

Längst hat sich ihre Dienstleistung durchgesetzt. Bergmann: „Immer mehr Unternehmen und deren Mitarbeiter legen großen Wert auf professionelles Telefonverhalten. Für mich ist es beson-

HORIZONTSERIE

Die Gründer



Jung-Unternehmerin Sabin Bergmann: Mit dem Telefon-Knigge auf Erfolgskurs in deutschen Unternehmen

ders spannend, die Fortschritte und den Erfolg meiner Kunden in einer langjährigen Zusammenarbeit erleben und begleiten zu können.“

In rund 50 Firmen hat Sabin Bergmann Mitarbeitern das Einmaleins des Telefonierens beigebracht. Darunter namhafte Unternehmen wie Mercedes-Benz, DeTeMedien, Greenpeace, Bofrost und Schwäbisch Hall und die Verlagsgruppe Milchstraße. Einen Ehrenplatz auf der Referenzliste hat die Ostfriesische Teegesellschaft: Sie war der erste Kunde der damals 24jährigen Jungunternehmerin. „Meine Dienstleistung war neu, ich stellte sie zunächst

einigen größeren Unternehmen vor. Anfangs mußte ich viel akquirieren, um an Aufträge zu kommen“, so Sabin Bergmann. Das hat sich inzwischen geändert: „Der Andrang ist so groß, daß sich Neukunden mitunter ein paar Monate gedulden müssen. Das Geschäft läuft fast von allein.“

Kann Telefonieren denn so schwer sein, daß Contelle-Kunden für Zweitages-Seminare mit maximal sechs Teilnehmern rund 7000 Mark auf den Tisch legen? Bergmann: „Bei einem Neukontakt hat man in der Regel nur einen Versuch. Häufig entscheiden scheinbare Kleinigkeiten darüber, ob man im Gespräch bleibt oder nicht.“ Nach Expertenschätzungen laufen geschäftliche Kontakte heute zu 85 Prozent übers Telefon. Und wer am Hörer dilettiert, darf nicht auf Nachsicht hoffen.

Oft trennen Details den guten vom schlechten Telefonierer. Wenn man zum Beispiel den Hörer zwischen Kopf und Schulter klemmt, wird die Stimme dumpf. Und weil der Oberkörper als Resonanzkörper dient, ist aufrechtes Sitzen beim Telefonieren oberstes Gebot. „Reden Sie mit einem Lächeln im Gesicht, seien Sie natürlich, sprechen Sie mit fester, klarer Stimme“, nennt Bergmann einige Tips. Unpassend sind dagegen aufgesetzt wirkende Floskeln und Füllwörter.

Sabin Bergmann, die sich selbst Eigenschaften wie „erfolgsstrebend, optimistisch, perfektionistisch und kritisch“ zuschreibt, hat in den ersten fünf Jahren nach der Gründung ein strammes Arbeitspensum hingelegt: Zwölf Stunden betrug die tägliche Ration Fleiß, auch samstags und sonntags. Heute sind acht bis zehn Stunden pro Tag genug, ohne Wochenendeinsatz.