Bei Anruf Erfolg

Sabin Bergmann, Inhaberin von „Contelle Telefontraining“ in Hamburg, ist Expertin im professionellen Telefonieren. In firmeninternen und offenen Seminaren „Bei Anruf Erfolg“ verrät sie (und ihre Franchisepartner), wie man Neukunden gewinnt und effektiv telefoniert (z.B. in Hamburg vom 2.-3.3., in Frankfurt vom 18.-19.5., Kontakt-Tel: 040-28 40 30-0). Einige ihrer Tipps:

**Was gut ankommt:**

**Richtiges Melden.** Ideal ist: Begrüßung (Guten Tag), Firma, Name (Vor- und Nachname). Ist der Firmenname sehr lang, kann ein Teil wegbleiben. „Guten Tag, Contelle, mein Name ist Sabin Bergmann.“ Vorname muss nicht sein, wirkt aber persönlicher.

**Wortwahl.** Das Wort „muss“ komplett weglassen. Stattdessen „gern“ einsetzen: „Das klär ich gern mal“.

**Spiegeltrick.** Nicht neu, aber immer noch wirkungsvoll: In Telefonnähe einen Spiegel stellen und ab und zu beim Telefonieren reinsehen. Der Gesichtsausdruck zeigt, wie die Botschaft ankommt.

**Lächeln.** Auch Gestikulieren und schöne Kleidung überträgt sich. Sie wirken lebendiger, sympathischer, selbstbewusster. Besser durchsetzen können Sie sich, wenn Sie beim Telefonieren aufstehen.

**Klingelzeichen.** Zweimal klingeln lassen, dann rangehen. So haben Sie Gelegenheit, umzuschalten und lassen den anderen nicht zu lange warten.

**Abchecken.** Sind Sie beim richtigen Gesprächspartner gelandet? Fragen Sie danach und ob der Zeitpunkt passt, bevor Sie zur Sache kommen.

**Ausrichten.** Falls der Anruf für die Kollegin oder den Chef ist, nicht fragen: „Worum geht's, in welcher Angelegenheit“. Klingt zu neugierig. Besser: „Sagen Sie mir bitte ein Stichwort, das ich ausrichten kann.“

**Namensklärung.** Statt: „Wie war noch mal Ihr Name?“ lieber: „Darf ich mir Ihren genauen Namen aufschreiben?“

**Was Sie besser vermeiden:**

**Ohrschmuck.** Der knirscht bei jeder Bewegung ins Trommelfell des anderen.

**Hörer einklemmen.** Knarzt. Außerdem ist dann die Stimme zu nah und einige Laute werden zischend übertragen.

**Sprechmuschel zuhalten.** Schlecht zu verstehen (vor allem Männer halten den Hörer oft an der Muschel fest, schon aufgefallen?).

**Ablenkung.** Nebenbei rauchen, essen, blättern ist voll daneben. Auch nicht auf die Tastatur einhacken. Es sei denn zugunsten des Kunden. Dann aber darauf hinweisen: „Ich geb's gleich für Sie ein“.

**Ständig unterbrechen.** Ist sehr unhöflich. Falls Sie selbst unterbrochen werden, sollten Sie sofort schweigen, damit nicht beide zugleich reden.

**Zurechtweisungen.** „Steht doch in den Geschäftsbedingungen.“ (Nach dem Motto: Können Sie nicht lesen?)

**Inkompetenz.** Formulierungen wie „Da kann ich Ihnen nicht helfen, ich stell' Sie weiter“ hinterlassen einen schlechten Eindruck. Viel besser: „Für diesen Fall haben wir eine Spezialistin.“ „Bei Frau ... sind Sie an der richtigen Adresse. Ich stell' Sie gern durch.“

**Gereizter, gelangweilter Ton.** Absolutes Tabu, einen Kunden als Querulant oder Störer zu empfinden und zu behandeln.

## So klingen Sie richtig stimmig

- Nehmen Sie sich selbst ab und zu auf Band auf, und hören Sie sich die Aufnahme genau an.
- Merken Sie so zum Beispiel, dass Sie zu schnell sprechen, hilft dieser Trick: Stellen Sie sich jedes Wort genau vor, sprechen Sie's bewusst, Stück für Stück aus. Verlangsamt das Sprechtempo, verhindert das Verhaspeln, bringt eine deutlichere Aussprache.
- Neigen Sie beim Sprechen den Kopf etwas – verhilft Ihnen zu einer tieferen Stimme.
- Singen Sie die Radiomusik morgens im Bad oder im Auto mit – das ölt Ihre Stimmbänder.
- Richten Sie beim Reden Ihren Oberkörper auf – das verschafft der Stimme mehr Volumen. Wie auch das Zwerchfellatmen: Immer mal wieder (aber nicht gerade beim Telefonieren) bewusst tief einatmen – Bauch dabei vorwölben. Und beim Ausatmen die Luft so ausstoßen, als wollten Sie gerade eine Kerze ausblasen.
- Atmen Sie tief ein, bevor Sie abheben – das bringt Ihnen mehr Stimmfülle für die Begrüßung.