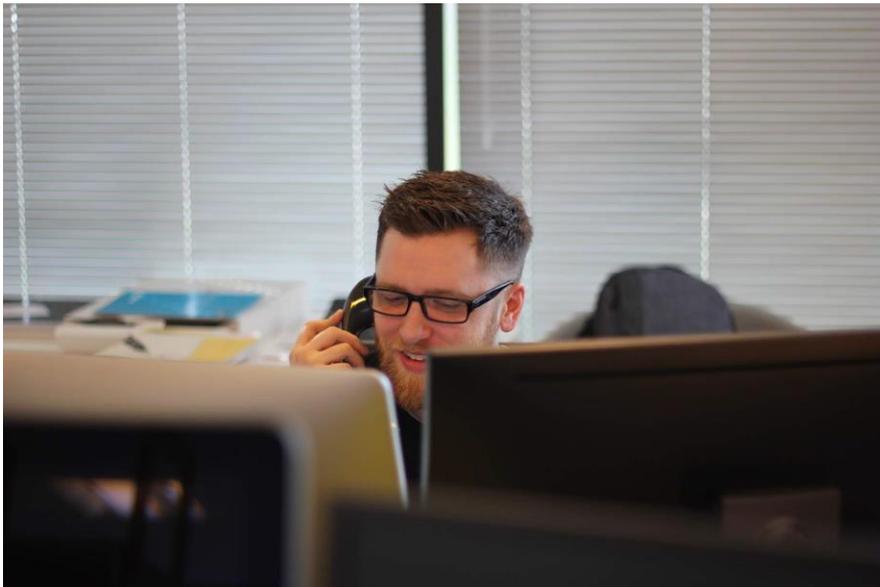


Wussten Sie, dass der deutsche Physiker und Erfinder - Phillip Reis - im Jahre 1860/1861 die elektronische Sprachübermittlung entwickelte und diese „Telephon“ nannte? Gar nicht weit weg von unserem Berufsförderungswerk, im Städtchen Friedrichsdorf, erfand er das erste Telefon. Am 12. November 1877 wurde das erste Telegrafenamt in Deutschland, in Friedrichsberg bei Berlin, in Betrieb genommen. Ab diesem Zeitraum entwickelte die Firma Siemens Telefone und verkaufte diese an Privathaushalte. Im Jahre 1881 wurden die Fernsprechnetze eingerichtet.



Seit mehr als 140 Jahren telefonieren wir in Deutschland. Doch was gilt es im Business zu beachten?

- Lächeln Sie am Telefon, Ihr Gesprächspartner bemerkt diese freundliche Haltung an Ihrer Stimme.
- Seien Sie stets höflich und achten Sie auf eine klare und deutliche Aussprache.
- Achten Sie auf Ihr Sprechtempo - Sie veranstalten hier keinen Wettlauf. Reden Sie in einem angemessenen Tempo.
- Seien Sie verbindlich in Ihren Äußerungen.
- Gehen Sie auf Ihren Gesprächspartner ein und versuchen Sie sich bei seinem Anliegen in seine Lage hineinzusetzen.

- Eine Konversation findet zu 80 % auf der Emotionsebene statt, gerade einmal 20 % auf der Sachebene. Daher ist es so wichtig, dass der Gesprächspartner sich verstanden fühlt, nur so können Sie Ihr Gespräch auf der Sachebene halten.

No Go`s beim Telefonieren:

- Undeutliche Meldung
- Unklare Aussprache
- Desinteresse
- Essen
- Trinken
- Rauchen
- Auf der Tastatur tippen - es sei denn, Sie schauen etwas für den Gesprächspartner nach.

Achten Sie zudem auf folgende Punkte:

- Wenn Sie den Namen des Anrufers nicht verstanden haben, lassen Sie ihn sich buchstabieren.
- Nennen Sie den Anrufer bei seinem Namen, dadurch fühlt er sich wertgeschätzt.
- Wenn Sie einen Anruf für einen Kollegen entgegennehmen, teilen Sie dem Anrufer nicht nur mit, dass der besagte Kollege nicht da ist, sondern versuchen Sie eine Lösung für sein Anliegen zu finden.
- Das Wörtchen „muss“ streichen Sie bitte aus Ihrem Telefonwortschatz. Beispiel: „Da muss ich erst meine Kollegin fragen.“ Besser wäre hier: „Ich frage meine Kollegin und gebe Ihnen im Anschluss Bescheid.“
- Wenn Sie keine Lösung herbeiführen können, bieten Sie dem Anrufer die Weiterleitung in die zuständige Abteilung an oder veranlassen Sie einen Rückruf.
- Wenn Sie den Anrufer weiterleiten, teilen Sie ihm das vorher mit. Zudem informieren Sie die Kollegen aus der Fachabteilung kurz über das Anliegen des Anrufers.

Wie meldet man sich richtig, wenn man einen Anruf entgegennimmt?

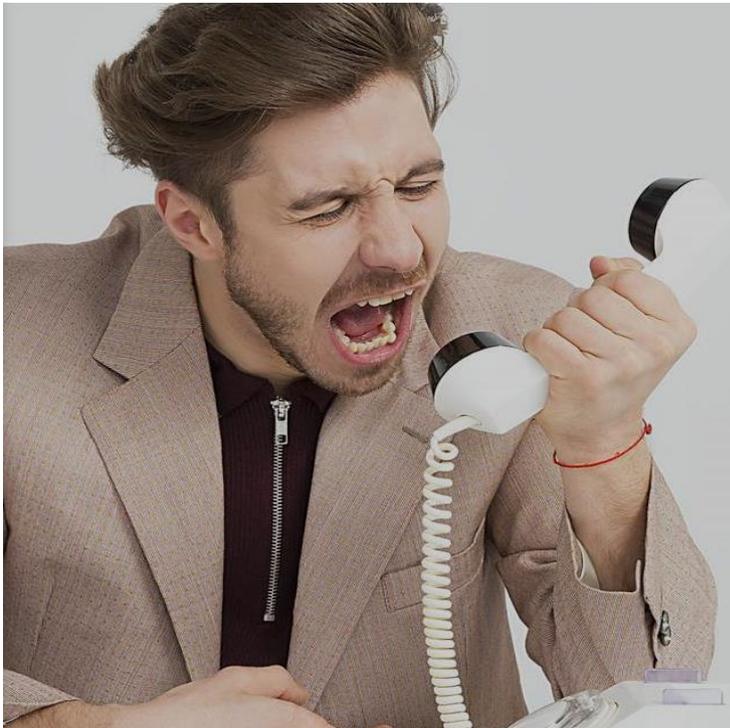
1. Die Grußformel.
2. Die Firma nennen.
3. Vor- und Nachnamen erwähnen.

Kommt ein Anruf rein, melden Sie sich also beispielsweise folgendermaßen: „Guten Morgen, Berufsförderungswerk Frankfurt am Main, Lisa Müller.“

Wie verhalten wir uns nun, wenn wir schwierige Gespräche führen?

- Bewahren Sie Ruhe! Sie können Ihr Gegenüber nur beruhigen, wenn Sie selbst sachlich sind.
- Senden Sie keine Ich-Du-Botschaften! Es ist wichtig, die Person von der Sache zu trennen und sachlich zu bleiben. So geht es nicht: "Ich werde Ihr Anliegen nicht bis Ende der Woche bearbeiten können." Richtig wäre hier: „Die Bearbeitung des Vorgangs bis Ende dieser Woche ist nicht realisierbar.“ (Isolationstechnik)
- Es kann vorkommen, dass der Anrufer sehr beharrlich ist und Ihre sachliche Botschaft nicht akzeptiert. Gibt es keinen weiteren Lösungsansatz, ist es wichtig Ihrem Gesprächspartner Ihr Verständnis für die Situation zum Ausdruck zu bringen. Zum Beispiel: „Ich verstehe Ihren Ärger, es gibt jedoch keine Möglichkeit das Anliegen kurzfristig zu bearbeiten.“ Fragt er weiter nach: „Geht es wirklich nicht?“ antworten Sie mit einem gewissen Nachdruck in der Stimme: „Nein, es tut mir leid.“ Geht es noch weiter, antworten Sie mit einem ernsten „Nein!“ (Verdichtungstechnik). Hier lächeln Sie nun nicht am Ende des Telefonhörers, sondern legen einen ernsten Gesichtsausdruck auf. Dies wirkt sich auf die Stimme aus.
- Legen Sie nach Ihrer Aussage eine kurze Pause ein. Der Gesprächspartner bekommt so die Möglichkeit das Gesagte zu verdauen. Bleibt er weiterhin beharrlich, verkürzen Sie Ihre Aussagen bis hin zum Schweigen. (Schweigetechnik)

Was tun, wenn der Anrufer plötzlich persönlich wird?



- Hier ist es wichtig, weiterhin freundlich und dennoch klar zu sein. „Herr/Frau XY, Sie werden gerade persönlich. Sicherlich liegt dies nicht in Ihrem Interesse.“ Sollte der Gesprächspartner nicht darauf anspringen, werden Sie deutlicher und bleiben Sie weiterhin ruhig: „Herr/Frau XY, es tut mir leid, auf dieser Ebene ist es nicht möglich das Gespräch fortzuführen.“
- Wenn es Ihnen nicht gelingt den Anrufer zu beruhigen und er auf Ihre Äußerungen nicht eingeht, ist der letzte Weg der, den Gesprächsabbruch herbeizuführen. Dies sollte wirklich nur im äußersten Notfall erfolgen. Teilen Sie ihm dies so mit: „Herr/Frau XY, ich werde das Gespräch nun beenden. Wir können unser Gespräch gerne zu einem anderen Zeitpunkt wertschätzend fortführen.“

In der Ruhe liegt die Kraft - das sagte schon Konfuzius!



- Die Ruhe in Ihrer Stimme ist von enormer Wichtigkeit!
- Wenn Sie Gespräche führen, die Sie fordern, stehen Sie auf oder laufen Sie ein paar Schritte. Sie verleihen Ihrer Stimme in aufrechter Haltung durch mehr Volumen auch mehr Ausdruck.
- Stellen Sie keine Behauptungen auf und versuchen Sie nicht Dinge richtig zu stellen, das ist in diesem Augenblick nicht zielführend. Solange der Gesprächspartner emotional ist, können Sie nicht lösungsorientiert vorgehen.
- Erst wenn Ihr Gegenüber sich beruhigt hat, können Sie zielführende Lösungsvorschläge mit ihm erörtern.
- Gehen Sie strukturiert und nach den Ihnen nun bekannten Techniken vor: Isolationstechnik, Verdichtungstechnik und Schweigetechnik. Erst wenn alle Versuche scheitern, machen Sie vom Gesprächsabbruch Gebrauch.

Was tun, wenn wir lästige Vermittlungsanrufe erhalten?

- Seien Sie hier klar in Ihren Äußerungen. Wenn Sie kein Interesse haben, teilen Sie dies mit und begründen Sie es sachlich. Zum Beispiel: „Vielen Dank für Ihr Versicherungsangebot. Ich habe kein Interesse, da ich bereits bestens aufgestellt bin.“



- Ist das Angebot von Interesse für Ihr Unternehmen, lassen Sie sich die Unterlagen zukommen.

Fazit: „Wenn du im Recht bist, kannst du dir leisten, die Ruhe zu bewahren, und wenn du im Unrecht bist, kannst du dir nicht leisten, sie zu verlieren.“ -Mahatma Gandhi-