

# handwerk. magazin

[www.handwerk-magazin.de](http://www.handwerk-magazin.de)

Anleitung:

## Professionell telefonieren

Autorin: Barbara Seidl

---

### IMMER AUF DER SICHEREN SEITE



Von unserer Fachredaktion geprüft. Die Inhalte dieses Downloads sind nach bestem Wissen und gründlicher Recherche entstanden. Für eventuell enthaltene Fehler übernehmen jedoch Autor/in, Chefredakteur sowie die Holzmann Medien GmbH & Co. KG keine rechtliche Verantwortung.

# Anleitung **TELEFONLEITFADEN**

---

Wenn Sie angerufen werden: So geht es professionell los!

- # **GESPRÄCHSANNAHME:** Nehmen Sie das Gespräch zügig an (nach 3-5 maligem Läuten).
- # **DEUTLICH UND LANGSAM SPRECHEN:** Melden Sie sich deutlich und sprechen Sie langsam. Manchmal wird am Anfang zu schnell gesprochen, die Einleitung heruntergeleiert. Sprechen Sie so, dass Ihr Gesprächspartner alles versteht und nicht nochmals nachfragen muss, wo er denn gelandet ist.
- # **EINHEITLICH:** Vereinbaren Sie im Betrieb, wie sich Mitarbeiter/innen am Telefon melden. Das sollte einheitlich für alle gelten, auch am Handy, in der Werkstatt und auf der Baustelle. Der Anrufer ist kein Störenfried, er hat ein Anliegen und wünscht sich Kontakt.
- # **DER ERSTE POSITIVE EINDRUCK** ist gleichzeitig ein guter Einstieg in das Gespräch. Derjenige, der telefonischen Kontakt hat, ist das „akustische Aushängeschild“ für den Betrieb.
- # **WIE MELDE ICH MICH:** Nennen Sie Ihren Betrieb (ggf. auch Ihren Ort/Abteilung z.B. Baustelle oder Werkstatt) und Ihren Namen (z.B.: „Schreinerei Berger“, „Susanne Hoch“ oder: „Sie sprechen mit Susanne Hoch“).
- # **DER FREUNDLICHE GRUSS** steht am Ende des einleitenden Satzes (z.B. tageszeitlicher Gruß) – Sie grüßen den Anrufer! „Schönen guten Morgen“ oder: „Guten Abend“, „Guten Tag“, „Grüß Gott“, „Hallo“ als allgemeiner Gruß ist nicht geeignet!

**Im Telefongespräch: Bitte auf Details achten**

- # **KOMPETENZ:** Nutzen Sie die Chance, Ihre Kompetenz als Betrieb und als Gesprächspartner unter Beweis zu stellen. Freundliche und verbindliche Telefongespräche bleiben in guter Erinnerung und sind ein Service, der von Kunden, Lieferanten und all jenen, die Kontakt mit Ihrem Betrieb aufnehmen, erwartet wird.
- # **FREUNDLICHKEIT:** Sprechen Sie mit allen Anrufern freundlich und machen es sich zur Aufgabe, das Anliegen zu erkennen. Unfreundliche Telefonate, uninteressierte und genervte Gesprächspartner sind unprofessionell. Sie könnten den Eindruck erwecken, dass im Betrieb kein Interesse vorhanden ist, und möglicherweise die Handwerksleistungen auch nicht top sind.
- # **JEDER KONTAKT** am Telefon kann für den betrieblichen Erfolg wichtig sein. Denn nicht nur die Handwerksleistung prägt das Bild, das die Menschen sich von Ihrem Betrieb machen, auch das „Drumherum“ muss dazu passen.
- # **LÄCHELN** Sie am Telefon. Positive Ausstrahlung kommt auch durchs Telefon an!
- # **VERMEIDEN** Sie alle störenden Nebengeräusche. Achten Sie auch auf Kollegen- oder Kundengespräche im Hintergrund, Ihr Anrufer bekommt alles mit bzw. manche Inhalte sind auch vertraulich und nicht für fremde Ohren bestimmt. Essen, Trinken und Rauchen sind beim Telefonieren verboten. Schalten Sie das Radio aus. Schließen Sie die Türe zu anderen Räumen.

### Im Telefongespräch: Bitte auf Details achten

- # **VOLLE AUFMERKSAMKEIT:** Konzentrieren Sie sich auf das Telefonat. Ihr Anrufer hat die volle Aufmerksamkeit verdient. Stellen Sie alle Nebenarbeiten ein. Arbeiten Sie nicht gleichzeitig am Computer oder sortieren die Belege.
- # **POSITIVE FORMULIERUNGEN:** Verwenden Sie positive Formulierungen – sie schaffen positiven Kontakt. Geben Sie freundliche und sachliche Auskünfte und Antworten. Unfreundlichkeit oder emotionale Ausbrüche sind unprofessionell.
- # **NAME DES ANRUFERS:** Verwenden Sie ab und zu im Gespräch den Namen des Anrufers. Fragen Sie nach, wenn Sie ihn nicht oder nicht richtig verstanden haben. („Bitte können Sie mir Ihren Namen nennen.“ oder „Welchen Namen darf ich notieren?“)
- # **HANDLUNGEN:** Denken Sie daran, dass Ihr Gegenüber Sie nicht sehen kann, das heißt alles, was Sie tun und für den Anrufer von Bedeutung ist, sollten Sie ihm mitteilen. Beispiele: Wenn Sie das Gespräch unterbrechen, um etwas ans Telefon zu holen oder in einer anderen Abteilung nachfragen und den Hörer weglegen bzw. das Gespräch unterbrechen.
- # **LAUTSPRECHER:** Informieren Sie unbedingt, wenn Sie die den Lautsprecher einschalten und welche Person mithören kann. Das gilt auch im Auto, wenn Sie eine Freisprechanlage haben. („Frau Maier ich schalte die Lauthörfunktion ein, dann kann unser Mitarbeiter Herr Jung gleich alle Details von Ihrem Auftrag mithören“).
- # **NOTIZEN:** Machen Sie bei jedem Telefonat Notizen, notieren Sie das Anliegen, das Datum, die Telefonnummer und den Namen des Anrufers für einen Rückruf, wenn eine Sache nicht gleich geklärt werden kann. Zur effektiven Nachbereitung und wenn der Anruf einer anderen Person galt, sind Aufzeichnungen wichtig. Besonders bei Kundenkontakt und Reklamationen: Bieten Sie den Rückruf vom Betrieb/vom Chef an (und nicht: „Können Sie morgen noch einmal anrufen“, das verärgert den Kunden noch mehr!).
- # **PERSÖNLICHE NAMEN UND ADRESSEN:** Persönliche Namen und die Adresse sind wichtig, deshalb kommt der richtigen Schreibweise auch eine besondere Bedeutung zu. Professionell wirkt auch der Einsatz des Buchstabieralphabets. Nicht jeder Anrufer kann sofort umsetzen, was mit „großem Fenster-F“ gemeint sein könnte. Achtung: Manchmal kennen vor allem Privatpersonen dieses Möglichkeit des Buchstabierens nicht, deshalb langsam sprechen. Kurz erklären z.B. A wie Anton. (Fordern Sie aber keinesfalls Gesprächspartner auf, anders zu buchstabieren, wiederholen Sie das Gehörte.)

### Gesprächsabschluss: So bleiben Sie in guter Erinnerung!

# **ZUSAMMENFASSUNG:** Fassen Sie das Gespräch zusammen bzw. wiederholen Sie die Vereinbarungen. Bei Bestellungen oder Terminangelegenheiten wiederholen Sie die Details.

# **BEDANKEN:** Bedanken Sie sich für den Anruf/das Gespräch bzw. die Bestellung oder einen Hinweis. Verabschieden Sie sich freundlich. Nennen Sie den Kundennamen und fügen einen freundlichen Satz hinzu. Meist gibt es dazu im Gespräch auch Informationen, die Sie verwerten können. Das zeigt dem Anrufer, dass Sie individuell auf ihn eingehen.

# **ZWECK DES ANRUFES:** Jeder Anrufer will etwas erreichen. Deshalb ist es wichtig, dass Sie sein Anliegen weiterleiten oder selbst bearbeiten. Auch wenn der Anruf einer anderen Person gegolten hat, für den Anrufer ist es Ihre Verantwortung, für die Erledigung zu sorgen. Im Handwerksbüro hat sich eine „Telefonbuch/Anruferliste“ (Zettel gehen öfters verloren deshalb: festes Buch oder im Computer) bewährt. Hier sind alle Daten und der Stand der Bearbeitung chronologisch geordnet. So geht nichts verloren und jede Person, die nicht erreichbar war, kann sich sofort informieren.

### Wenn Sie selbst anrufen:

# **VORBEREITUNG:** Bereiten Sie sich auf Ihren Telefonkontakt gut vor, Ihre Anrufe werden kürzer und effektiver. Greifen Sie nicht spontan zum Hörer um „mal eben“ nachzufragen.

- Legen Sie sich alle erforderlichen Unterlagen und einen Notizblock vor dem Gespräch sortiert und griffbereit zurecht. Das Suchen von Unterlagen während des Gesprächs mit der Bemerkung: „Kleinen Moment bitte, ich finde gerade die Unterlagen nicht“ vermittelt Ihrem Gegenüber eine mangelnde Vorbereitung und kostet beiden Gesprächspartnern unnötig Zeit.
- Überlegen Sie sich vor dem Gespräch, was Sie sagen oder fragen möchten. Formulieren Sie vorab das Ziel Ihres Anrufs, definieren Sie, was Sie erreichen wollen.
- Machen Sie sich Gedanken darüber, welche Einwände oder Fragen Ihr Telefonpartner haben könnte.
- Umfangreiche oder wichtige Gespräche bereiten Sie mit einer stichwortartigen, schriftlichen Gliederung vor. Die Zieldefinition verhindert, dass Sie Nebenthemen zu ausgiebig behandeln oder Ihr Gesprächspartner Sie von Ihrem Hauptanliegen abbringt. Denn es sollte nicht passieren, dass Sie einen zweiten Anruf mit der Aussage: „Ich habe vorhin ganz vergessen....“ einleiten müssen.

# **ORGANISATION:** Organisieren Sie Ihre Telefongespräche, bündeln Sie die zu erledigenden Telefonate. Erledigen Sie diese Aufgaben an einem festen Zeitpunkt in Ihrem Tagesablauf. Machen Sie Ihrem Telefonpartner schnell den Nutzen des Gesprächs und Ihr Anliegen deutlich. Kommen Sie zügig zum Hauptpunkt Ihres Anrufs („Ich möchte gerne die Anlieferung nächste Woche mit Ihnen besprechen“).