Erfolgreich am Telefon

Aus der Schriftenreihe:

Fundbüro zum Erfolg

http://erfolg.org

Vorwort:

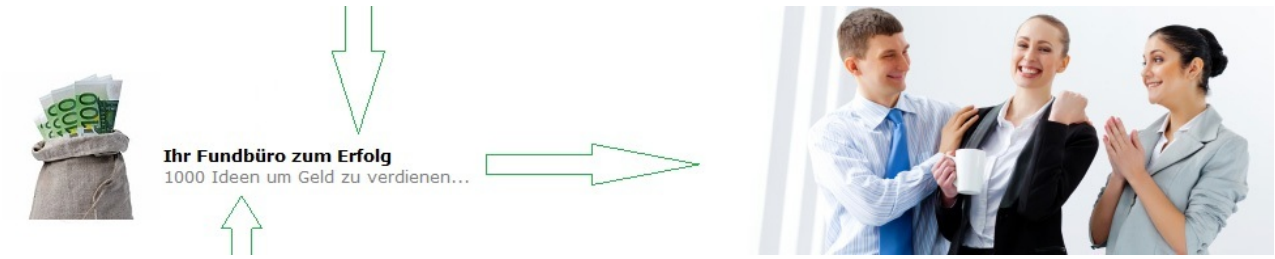
Erfolgreich am Telefon sieht auf den ersten Blick aus wie jede andere Kommunikation, doch lauern hier ganz ungewohnte Gefahren die Ihren Erfolg zum Scheitern bringen können. Dieses eBook von http://erfolg.org zeigt Ihnen wie Sie diesen Gefahren gewappnet entgegentreten können und auch wie Sie durch die richtige Vorbereitung Lampenfieber erfolgreich bekämpfen und überzeugend auftreten können.

Oftmals werden von Seminaranbietern horrende Preise für Seminare verlangt, die letztendlich doch nur ganz einfache Dinge lehren. Das ist der Grund warum wir uns entschieden haben hier die Schriftenreihe der eBooks zum Erfolg zu initiieren. Wissen sollte immer frei für alle Menschen zugänglich sein!

Was wir natürlich nicht ersetzen können sind die praktischen Erfahrungen und das Feedback eines Trainers, aber wir können Ihnen die Investitionen für teure Bücher zum Thema ersparen. Hier können Sie sich umfangreich informieren, Fragen zu den Themen auf unserem Blog stellen und von unseren und den Erfahrungen unserer Leser profitieren.

Wir wünschen Ihnen so viel Spaß und Erfolg wie Sie ertragen können.

Ihr Team von ERFOLG.ORG

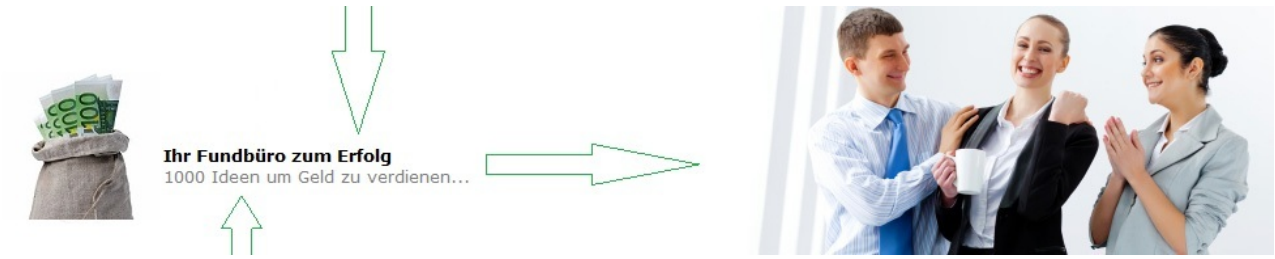


Es war einmal ein König, der träumte, er werde alle Zähne verlieren. Voll Sorge befahl er einen Traumdeuter herbei: „Oh mein König, “ sagte dieser, „ich muss dir eine sehr traurige Mitteilung machen: Alle deine Angehörigen werden sterben, einer nach dem anderen.“

Da ward der König zornig und ließ den Mann in den Kerker werfen.

Schließlich befahl er einen anderen Traumdeuter herbei. Der hörte sich den Traum an und sagte dann lächelnd: "„Ich bin glücklich, großer König, dir eine freudige Mitteilung machen zu können: Du wirst älter werden als alle deine Angehörigen. Du wirst sie alle überleben!“ Da war der König hoch erfreut und belohnte ihn reichlich.

Sehen Sie, meine Damen und Herren, beide Männer haben den Traum vollkommen gleich gedeutet. Aber es kommt nicht nur darauf an, **WAS** man sagt, sondern auch **WIE** man es sagt...



Inhaltsverzeichnis

1. ***Grundlagen der Kommunikation***

2. ***Kommunikation am Telefon***

   2.1 Stimme und Modulation

   2.2 Worte

   2.3 Das Beratungsgespräch

   2.4 Zuhören

   2.5 Fragetechniken

3. ***Korrektes Telefonverhalten***

   3.1 Die richtige Körperhaltung

   3.2 Die richtige Hörerhaltung

   3.3 Der Telefonarbeitsplatz

   3.4 Wenn das Telefon läutet...

   3.5 Die Begrüßung

   3.6 Das Verbinden

   3.7 Wenn Sie Ihren Arbeitsplatz verlassen...

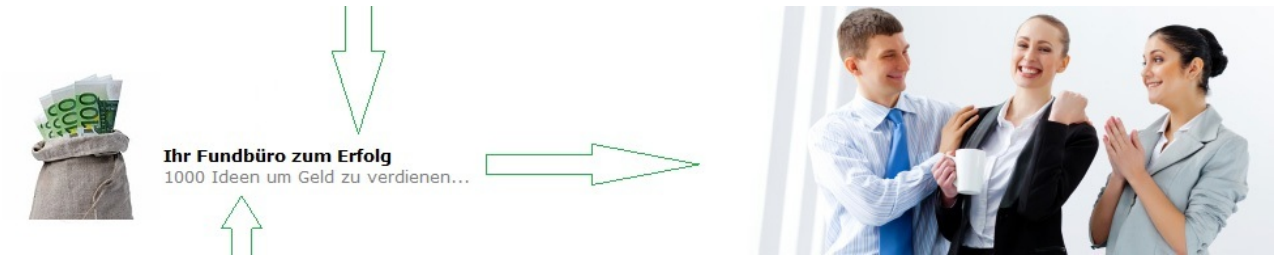
4. ***Reklamationen***

   4.1 Verständnis äußern

   4.2 Offene Fragen stellen

   4.3 Mit Verärgerung umgehen

   4.4 Wie behandele ich Reklamationen



1. Grundlagen der Kommunikation

Kommunikation

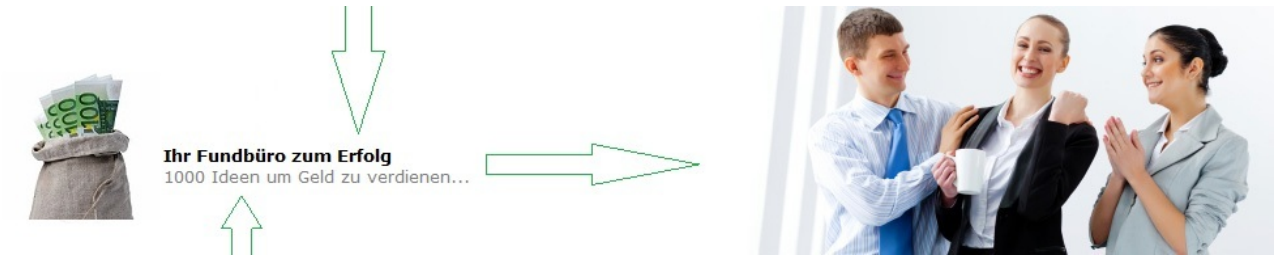
ist ein interaktiver Prozess, bei der die Kommunikationspartner ihre Information austauschen. Automatisch, ohne darüber nachzudenken, bedienen wir uns im persönlichen Gespräch der „Techniken“ des Blickkontakts, der Körpersprache, der persönlicher Ausstrahlung, unserer Stimme und natürlich der Wortwahl, um unsere Information mitzuteilen.

Da heißt wir tauschen nicht nur Daten, Fakten und Inhalte aus, sondern wir teilen unserem Gesprächspartner auch unsere gegenwärtige Stimmung und Einstellungen mit.

Dieser Eisberg unterteilt sich in drei Ebenen, wobei nur ein kleiner Teil über die Wasseroberfläche hinausragt und offensichtlich ist - die ***Sachebene***.

Diese Ebene (1/7 des Eisberges) beinhaltet Daten, Fakten, und Informationen sachlicher Art.

Die restlichen 6/7 vom Eisberg liegen unter der Wasseroberfläche. Das heißt obwohl sie einen beträchtlichen Teil der Kommunikation ausmachen und sie weitgehend beeinflussen, sind sie nicht sichtbar. WATZLAWICK nennt diese Anteile ***Erlebnisebene***, also die zwischenmenschlichen Beziehungen (Sympathie/Antipathie), Einstellung zum Gegenüber (Vorurteile) und ***Beziehungsebene*** - meine Erlebnisse und Erfahrungen, Stimmung, psychische und physiologische Verfassung.



2. Kommunikation am Telefon

Am Telefon verlieren wir aufgrund des Mediums wichtige Mechanismen der „automatischen“ Kommunikation. Blickkontakt, Mimik, Gestik und persönliche Ausstrahlung werden durch den sogenannten „Telefonfilter“ eliminiert. Zusätzlich flacht aufgrund des Mediums Telefon unsere Stimmmodulation ab. Wichtige Höhen und Tiefen unseres stimmlichen Ausdrucks werden „gedämpfter“.

Diese technischen und menschlichen Reduktionsfaktoren können wir durch gezieltes Training kompensieren bzw. austricksen.

Die Technik der Telekommunikation ist nicht angeboren - wir müssen sie lernen.

2.1 Stimme und Modulation

Mit unserer Stimme transportieren wir unsere Stimmung.

Lächeln Sie am Telefon! Die einfachste Möglichkeit gute Stimmung am Telefon zu erzeugen, ist Ihr Lächeln. Ihr Gesprächspartner kann Ihr Lächeln hören.

Auch Sprechgeschwindigkeit und Lautstärke beeinflussen die Stimmung am Telefon. Zu schnelles Sprechen wirkt sich stressend aus. Nehmen sie sich Zeit für das Gespräch. Der Gesprächspartner wird sich ihrer Sprechgeschwindigkeit anpassen.

Sprechen Sie so klar und deutlich wie möglich

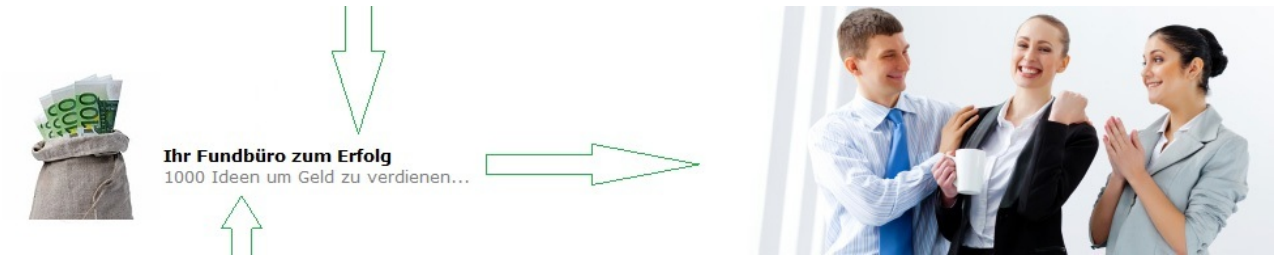
- ⇨ Finden Sie den passenden Mittelweg in der Geschwindigkeit.
- ⇨ Formulieren Sie in kürzeren Sätzen.
- ⇨ Machen Sie Sprechpausen - dadurch geben Sie Ihrem Gesprächspartner die Möglichkeit, Informationen zu verarbeiten.

Um eine deutlichere Aussprache zu trainieren kann man zu Hause auch laut Verse rezitieren:

Das Ferngespräch:

Ein Mensch spricht fern, geraume Zeit,
mit ausgesuchter Höflichkeit,
legt endlich dann, mit vielen süßen
Empfehlungen und besten Grüßen
den Hörer wieder auf die Gabel -
doch tut er nochmals auf den Schnabel
(nach all dem freundlichen Gestammel)
um dumpf zu Murmeln: Blöder Hammel!
Der drüben öffnet auch den Mund
zu der Bemerkung: Falscher Hund!
So einfach wird oft auf der Welt
die Wahrheit wieder hergestellt

(Eugen Roth)



Versuchen Sie diesen Text einmal mit den verschiedensten Betonungsmöglichkeiten zu lesen.

Um die Übertragungsmängel des Telefons zu kompensieren, können Sie bei der Stimmmodulation am Telefon ruhig etwas übertreiben. Verstärken Sie Höhen und Tiefen Ihrer Modulation.

2.2. Worte

Der Wortschatz

Jede Sprache beinhaltet ca. 450.000 bis 500.000 Wörter. Der Sprachschatz eines überdurchschnittlich sprachbegabten Menschen beträgt ca. 3.000 aktive Wörter („grau“) - die er vorwiegend verwendet - und ca. 12.000 passive Wörter („bunt“) - die er versteht, aber nur selten verwendet.

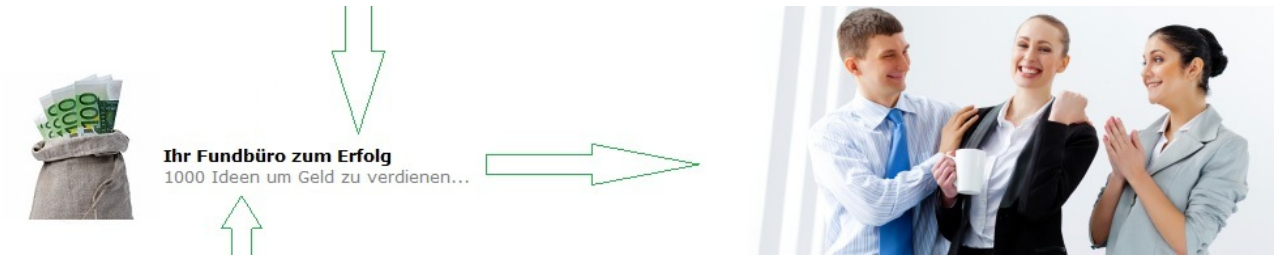
Beispiele:

Aktiv (grau)	Passiv (bunt)
Laufen	... rennen, eilen, hasten, traben, galoppieren
Essen	...speisen, schlemmen, schlingen, knabbern, schmausen, zu sich nehmen

Um den Gesprächspartner am Telefon ein plastisches Bild zu geben sollten Sie nicht nur den aktiven Wortschatz verwenden, sondern verstärkt den passiven - bunten - Wortschatz einsetzen.

Wortwahl

Ein nicht ganz glücklich gewähltes Wort oder eine unglücklich gewählte Satzkonstruktion kann Spannung entstehen lassen und eine Abwehrhaltung seitens des Gesprächspartners hervorrufen.



Einige Beispiele:

negative Wortwahl	***positive Wortwahl***
nein	ja
Da muss ich nachsehen.	Ich erkundige mich gerne für Sie.
Klappe	Durchwahl
Herr ... ist nicht da.	Kann ich ihnen helfen?

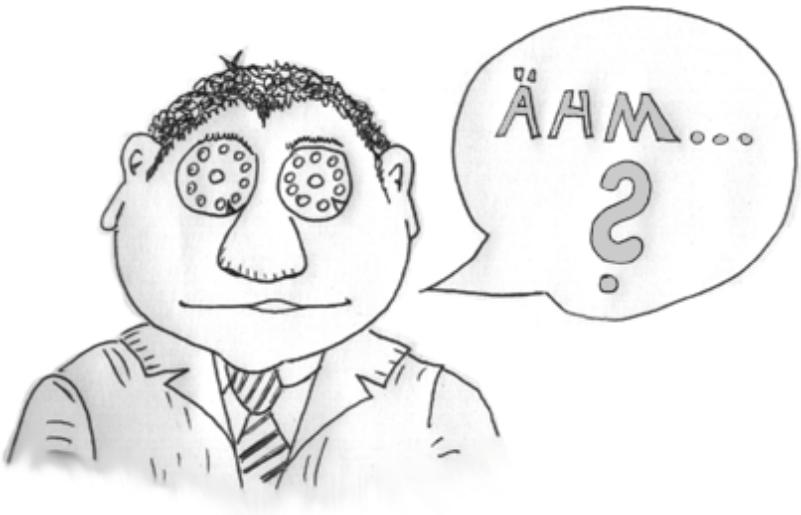
Versuchen Sie die negativ Formulierungen durch positive Wortwahl zu ersetzen, um eine angenehme Gesprächsatmosphäre zu erzielen und den Gesprächspartner nicht das Gefühl eines Störenden zu geben.

Klares Formulieren und verständliches Sprechen

Wie beurteilen Sie die folgenden Beschreibungen?

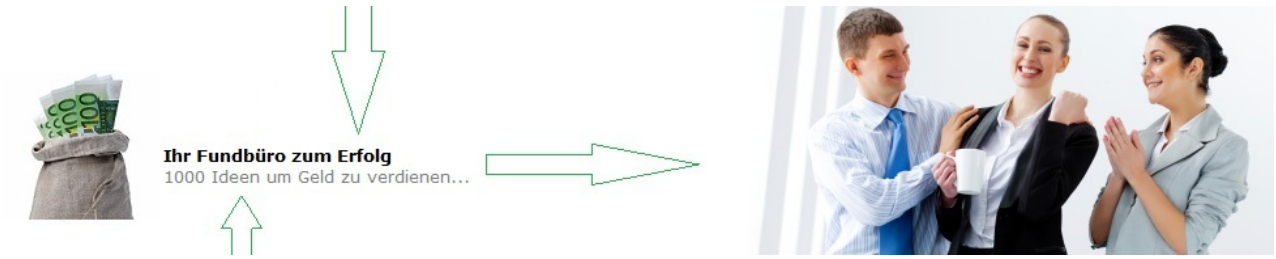
1. Beschreibung: Was ist ein Telefon?

> Ein Telefon ist ein technisch-artifizielles Kommunikationsmedium, mit dem mindestens zwei, nämlich A und B, über eine größere Distanz hinweg interdependent akustisch kommunizieren, wobei die Koppelung durch elektrische Signale fabriziert wird, die am Ort des Inputs (A) durch ein Mikrophon codiert über ein Distributions-Network an das Terminal (B) induziert und dort vermittels eines elektrodynamischen Wandlers wieder decodiert werden.



2. Beschreibung: Was ist ein Telefon?

> Ein Telefon ist ein technisches Gerät, mit dem mindestens zwei Leute miteinander über große Entfernungen sprechen können. Es wirkt wie eine Verlängerung von Mund und Ohr.



Formulieren Sie so einfach wie möglich!

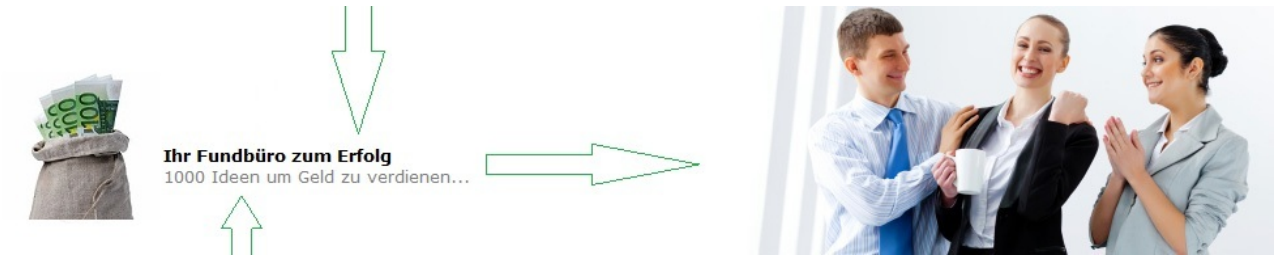
- ⇨ Wortwahl und Satzbau einfach halten - unabhängig von der Schwierigkeit des zu besprechenden Sachverhalts. Erklären Sie ungeläufige Begriffe unaufgefordert.
- ⇨ Vermeiden Sie überflüssige Informationen.
- ⇨ Konzentrieren Sie sich auf das Informationsziel.´´

Gliedern Sie Ihre Mitteilung

Achten Sie darauf, dass Sie am Telefon

- ⇨ übersichtlich,
- ⇨ gut moduliert,
- ⇨ folgerichtig,
- ⇨ zusammenhängend, formulieren.

Lassen Sie den roten Faden erkennen!



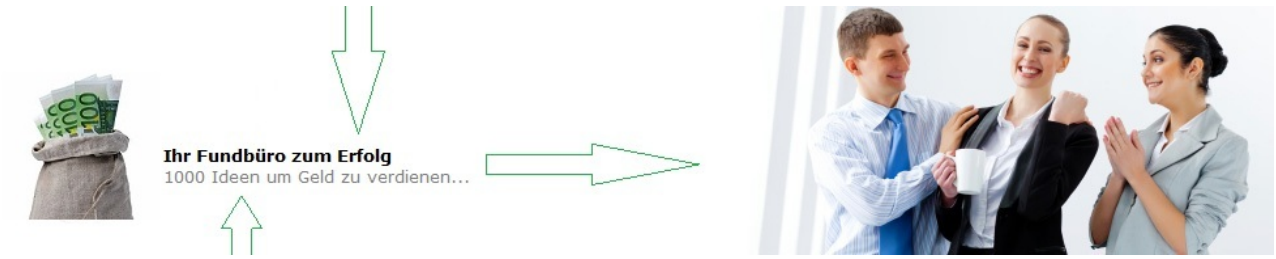
Formulieren Sie konkret

- ⇨ D. h. vermeiden Sie die Möglichkeitsform: würden, könnten, dürfte, etc.
- ⇨ Gehen Sie sparsam mit Superlativen (der Tollste, die Besten,...) um.

2.3. Das Beratungsgespräch

Ziel des Beratungsgesprächs ist, dass der Ratsuchende seine Wünsche umfassend beschreibt, analysiert und mit Hilfe des Beraters Lösungen entwickelt.

Der Berater muss die Fähigkeit besitzen
- auf seinen Gesprächspartner einzugehen
- dem Gesprächspartner zuzuhören und
- die richtigen Fragen stellen



2.4. Zuhören

Da Sie Ihr Gesprächspartner am Telefon nicht sehen kann, reicht es nicht mit dem Kopf zu nicken wenn Sie zugehört haben. Durch Zuhörsignale wie z. B. „ja“, „hmm“, „verstehe“,... („passive Zuhörsignale“) signalisieren Sie dem Sprechenden, dass Sie Ihn verstanden haben (akustisch wie faktisch).

Die Aufmerksamkeit kann durch „aktives Zuhören“ gesteigert werden. Dazu zählen:

- gezielte Fragen stellen
- wesentliches Wiederholen
- Rückformulieren
- Zusammenfassen

2.5. Fragetechniken

Grundsatz: ***Wer fragt, führt das Gespräch.***

Die Frage ermöglicht es dem Berater, dass er

- die Information erhält, die er benötigt um effektiv beraten zu können.
- den Gefragten in die Beratung mit einbezieht und ihn sogar in den Mittelpunkt des Gesprächs stellt.
- das Gespräch selbst steuern kann.
- das Gespräch zum Dialog macht.
  Beide Gesprächspartner tragen zum Erreichen des Ziels bei.

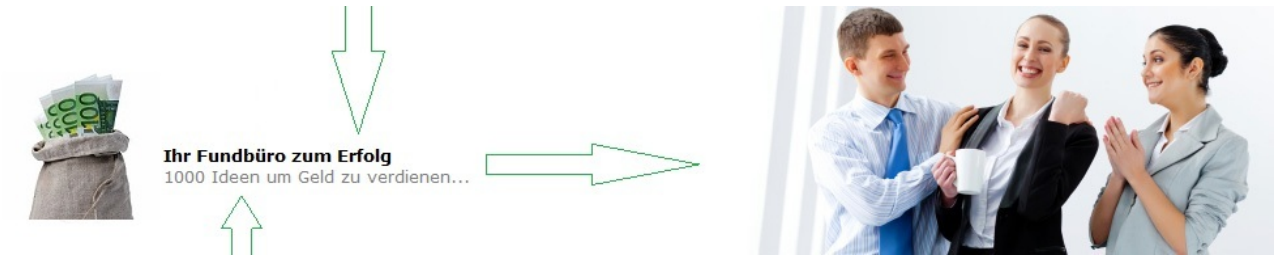
Die geschlossene Frage

Die Antwort auf eine geschlossene Frage ist entweder ein klares JA oder NEIN. Sie zielt direkt auf einen Sachverhalt und kann klärend wirken. Achten Sie jedoch darauf, dass Ihr Gesprächspartner nicht in ein Verhör gerät, indem Sie nur geschlossene Fragen stellen.

Der Nutzen der geschlossenen Frage liegt in der straffen, zielgerichteten Gesprächsführung und Sie können konkrete Informationen gewinnen.

Tipp! „Vielrednern“ geschlossene Fragen stellen.

Eine besondere Form der geschlossenen Frage ist die Bestätigungsfrage. Sie wird so gestellt, dass der Gesprächspartner nur mit JA antworten kann. Ihr Einsatz ist wichtig bei Reklamationsgesprächen, um sich am Ende des Gesprächs, das heißt nachdem eine Lösung gefunden wurde, oder weitere Schritte beschlossen wurden, einen positiven Abschluss zu holen.



Beispiel:

Nach einem langen und vor allem lauten Gespräch mit der wütenden und ins Telefon schreienden Frau Pflaume, erfahre ich, dass die von ihr gewünschten Informationsblätter - obwohl wir sie bereits dreimal geschickt hatten, nachdem sie zweimal urgierte - an ihr Sommerdomizil in Baden und nicht an ihre Stadtadresse in Wien geschickt wurden. Nach Berichtigung der Empfängeradresse formuliere ich mit freundlicher Stimme und einem Lächeln auf meinen Lippen die Frage:

Gut Frau Pflaume, wie besprochen schicke ich Ihnen gerne die Informationsblätter nochmals an ihre Adresse in Wien zu, sind Sie damit einverstanden (..., gut? ..., ja?)?

Die offene Frage

Offene Fragen helfen ein fließendes Gespräch aufzubauen. Sie regen Ihren Gesprächspartner zum Reden aber auch zum Nachdenken an. Zusätzlich erhalten Sie genauere Informationen über den Sachverhalt. Diese Fragetechnik ermöglicht es dem Gefragten seine Einstellungen, Gefühle und Wünsche darzulegen.

Weshalb, Warum und Wieso sind zwar Fragewörter die eine offene Frage einleiten, sie sind jedoch mit Vorsicht zu genießen. Diese Fragen können aufgrund ihrer Nachdrücklichkeit Unwohlsein und Ärger hervorrufen.

Alternativfrage

Mit dieser Technik können Sie dem Gesprächspartner helfen eine Entscheidung zu treffen wodurch sie das Gespräch effizienter leiten. Bieten Sie jedoch maximal zwei Alternativen an.

3. Korrektes Verhandeln am Telefon

3.1 Die richtige Körperhaltung

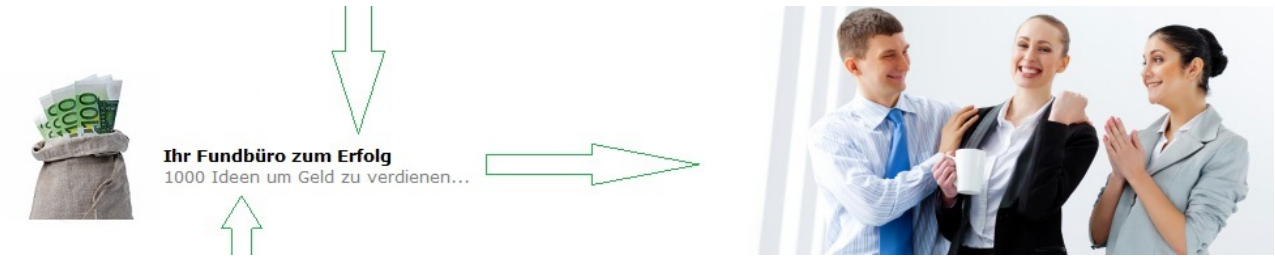
Unsere Körperhaltung wird über unsere Stimme übertragen. Gerades Sitzen ermöglicht es uns, das gesamte Lungenvolumen „auszukosten“ und keine Buchstaben oder sogar Wörter zu verschlucken. Setzen Sie Ihre Gestik ein wie bei einem persönlichen Gespräch und telefonieren Sie mit offenem, interessierten Blick - das verstärkt Ihre Intensität und Sie überlisten dadurch den Telefonfilter.

Vermeiden Sie auf jeden Fall eine zusammengekrümmte Haltung, die Füße auf den Tisch, essen, trinken, rauchen, Kaugummi kauen während des Telefonats...das alles kann der Anrufer hören.

3.2 Die richtige Hörerhaltung

Vermeiden Sie ein Kehlkopfmikro - das heißt das Ihr Hörer zum Hals runterwandert. Wenn Sie den Mikrofonteil des Hörers zu den Lippen führen können Sie leiser sprechen und werden trotzdem intensiver verstanden. Sie können wieder einmal den Telefonfilter etwas entschärfen.

Sie schonen außerdem Ihre Kollegen, wenn Sie Ihre Telefonate in einer angenehmen Lautstärke führen - im schlimmsten Fall kann es sonst zu einem "sich gegenseitig Überschreien" ausarten.



3.3 Der Telefonarbeitsplatz

Gestalten Sie Ihren Arbeitsplatz so angenehm wie möglich. Stellen Sie ruhig ein paar persönliche Dinge auf, die Sie nach schwierigeren Gesprächen wieder auf angenehme Gedanken bringen. Ein Taschenspiegel macht es Ihnen möglich, ab und zu Ihre Mimik und somit Ihr Lächeln zu kontrollieren.

Um Notizen aufzunehmen achten Sie darauf, dass ausreichend Papier und Schreibzeug zur Verfügung steht. Unterlagen, die Sie relativ häufig brauchen, sollten in Griffnähe stehen.

3.4 Wenn das Telefon läutet...

Lassen Sie es maximal 3 Mal läuten. In dieser Zeit unterbrechen Sie Ihre laufende Arbeit und konzentrieren sich voll und ganz auf den Anrufer. Dieser sollte niemals das Gefühl haben, dass er Sie stört. Nehmen Sie eine gerade, angenehme Körperhaltung ein, heben Sie ab, lächeln Sie und erst wenn Sie die richtige Hörerhaltung haben - melden Sie sich.

3.5 Die Begrüßung

Der erste Kontakt am Telefon ist wie eine Visitenkarte des Unternehmens. Die Qualität des geführten Gespräches ist Ihr Maßstab für Ihren Erfolg.

Der Meldung kommt große Bedeutung zu, weil sie von Anfang an die Stimmungslage des Anrufers steuern können. Zur Fortführung und Verstärkung des CI-Gedankens (Corporate Identity), ist eine einheitliche Meldeformel unerlässlich.

Man kann sich auf unterschiedliche Art melden.

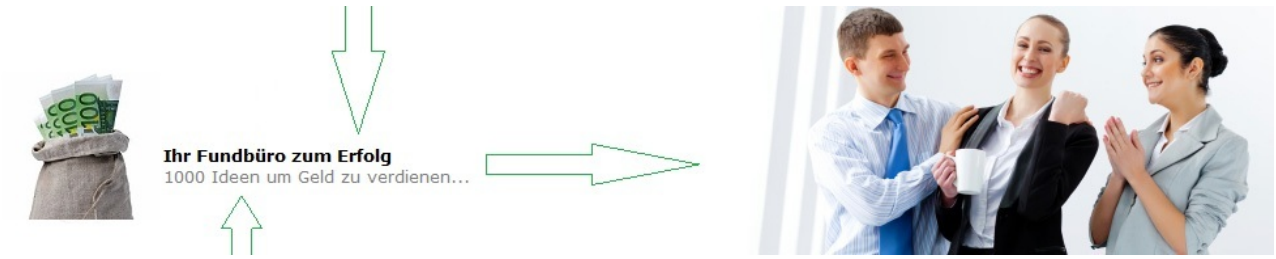
Wichtig sind dabei

- ⇨ ***GRUSS, Firmenname und persönlicher Name.....***und das
- ⇨ Lächelnd und freundlich,
- ⇨ gut moduliert.

3.6 Das Verbinden

Verbinden Sie Anrufer professionell und zufriedenstellend.

Sagen Sie dem Anrufer vor dem Weiterverbinden: ***die Abteilung, den Namen und die Durchwahl*** der zuständigen Person.



Erfragen Sie auch den Namen des Anrufers und "übergeben" Sie ihn bei der zuständigen Nebenstelle - das heißt, Sie warten, bis jemand abhebt und kündigen dann den Anrufer mit seinem Namen und dem Grund des Anrufes an.

Falls der gewünschte Gesprächspartner nicht erreichbar ist, sagen Sie dies dem Anrufer:

- ⇨ Herr/Frau XY ist gerade außer Haus, im Haus unterwegs, bei einem Termin, einer Besprechung, etc.
- ⇨ ...ist ab ... Uhr wieder erreichbar - darf ich etwas ausrichten?

Wenn Sie dem Anrufer anbieten eine Nachricht weiterzuleiten, erfragen Sie den NAMEN, die TELEFONNUMMER und die ZEIT, wann der Anrufer denn am besten erreichbar ist.

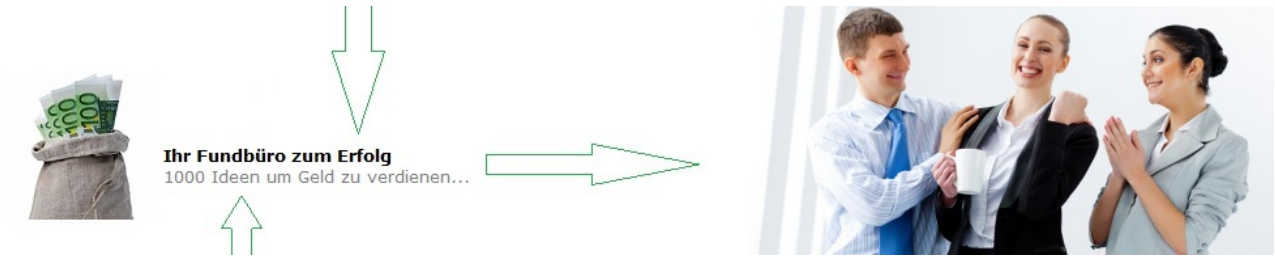
- ⇨ Darf ich Sie um Ihren Namen und Telefonnummer bitten und wie lange sind Sie denn unter dieser Nummer erreichbar,... (schwer verständliche Namen buchstabieren lassen!) - Ich leite die Nachricht gerne weiter...

Erkundigen Sie sich auch, ob nicht vielleicht auch Sie persönlich dem Anrufer weiterhelfen können.

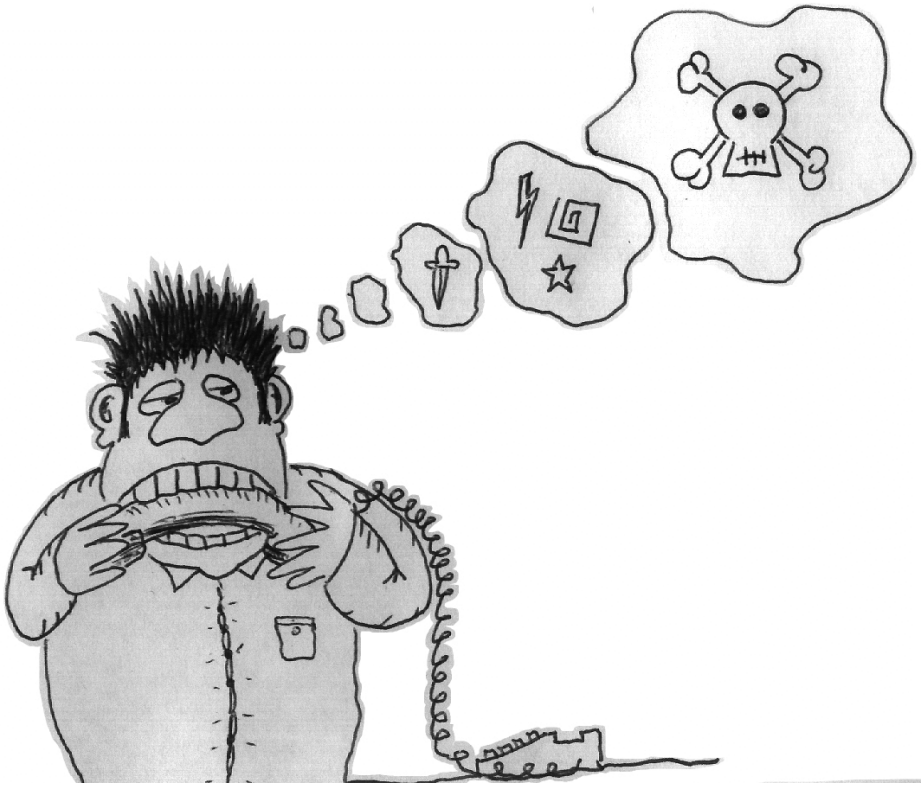
Rückrufe, die versprochen wurden müssen auch auf alle Fälle eingehalten werden!

3.7 Wenn Sie Ihren Arbeitsplatz verlassen...

- ⇨ achten Sie darauf, dass Sie die Gespräche auf einen anderen Apparat umleiten
- ⇨ geben Sie Ihren Kolleginnen und Kollegen bekannt, ab wann Sie wieder erreichbar sind
- ⇨ ...und nicht umleiten wollen, dann schalten Sie die Mail-Box Ihres Apparates mit dem passenden Text ein.



4. Reklamationen



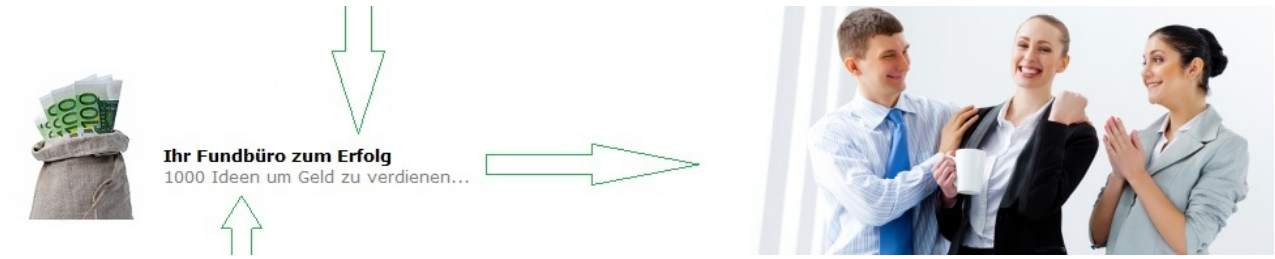
4.1 Verständnis äußern

Jede Kundenbeschwerde ist mit einer Enttäuschung verbunden. Die Enttäuschung erlebt der Reklamierer auf seiner Gefühlsebene, nicht auf der Ebene der Ratio. Der erste Schritt ist also den Reklamierer auf der Gefühlsebene anzusprechen. Äußern Sie Verständnis für den Ärger und die Enttäuschung des Reklamierers.

So nehmen Sie den Reklamierer als Menschen ernst

Statt „Tut mir leid“, sagen Sie mal etwas, was wirkungsvoller klingt:

- „Ich verstehe, dass Sie sich ärgern.“
- „Ja, ich kann das gut verstehen.“



- „Ich kann verstehen, wie ärgerlich das ist."
- „Das ist schlimm für Sie – ich habe Verständnis"
- „An Ihrer Stelle wäre ich auch verärgert."
- „Für Ihren Ärger habe ich Verständnis"

Merke: Bevor Sie die Kundenbeschwerde von der sachlichen Seite behandeln, äußern Sie zunächst Verständnis. Machen Sie nach dieser Aussage eine kurze Redepause, das erhöht die Wirkung.

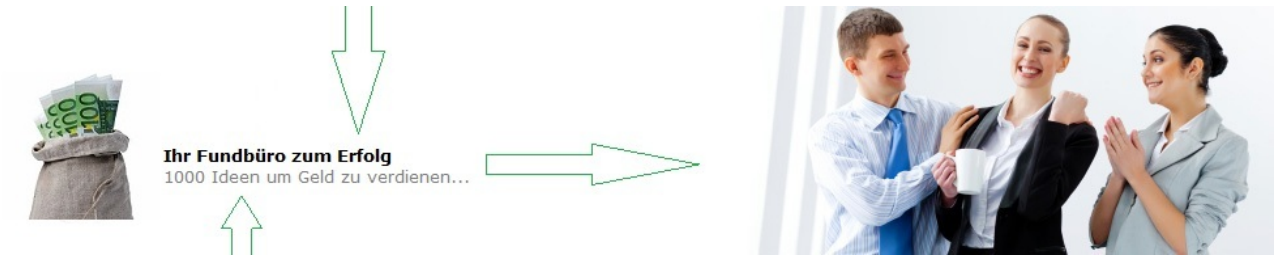
4.2 Offene Fragen stellen

Um den Sachverhalt zu erfahren stellen Sie W-Fragen, am besten mit Hilfe einer Checkliste. Beginnen Sie dann mit der WAS-Frage, sie informiert über den Sachverhalt der Beschwerde. Setzen Sie dann mit der WANN-Frage fort, damit Sie über den Zeitverlauf unterrichtet werden. Dann sollte die WIE-Frage folgen, um über die Art des Schadens etwas zu erfahren.

Durch W-Fragen erfahren Sie viel mehr, solche Fragen können nicht mit Ja oder Nein beantwortet werden. Die wichtigste Frage von mehreren stellen Sie an den Anfang der Tatbestandsaufnahme.

Beispiele:

- „Was ist im Einzelnen vorgefallen?"
- „Seit wann besteht der Schaden?"
- „Wie hat sich das bemerkbar gemacht"
- „Welche Maßnahmen haben Sie getroffen?"



Vermeiden Sie geschlossene Fragen!

Falsch: Haben Sie den Brief an die richtige Adresse geschickt?

Richtig: An welche Adresse haben Sie den Brief geschickt?

Falsch: Ist die Maschine richtig bedient worden?

Richtig: Wie ist die Maschine bedient worden?

Falsch: Haben Sie die Teile falsch gelagert?

Richtig: Wie haben Sie die Teile gelagert?

Falsch: Haben die Geräte im Regen gestanden?

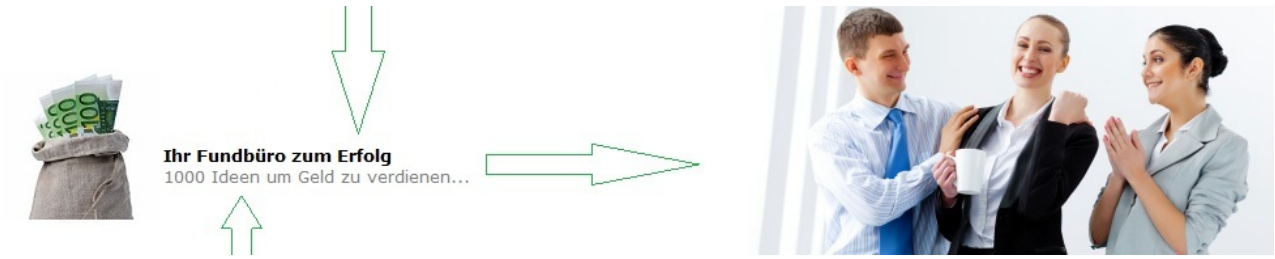
Richtig: Wo haben die Geräte gestanden?

Falsch: Haben Sie 24 Stunden gewartet, bevor Sie mit dem Lackieren begonnen haben?

Richtig: Wie lange haben Sie gewartet mit dem Lackieren?

Bevor Sie Vermutungen anstellen, Meinungen äußern, Lösungsvorschläge zur Behebung anbieten, erfragen Sie den Sachverhalt. Auch in der Medizin heißt es:

Erst die Diagnose, dann die Therapie



4.3 Mit Verärgerung umgehen

Gelegentlich passiert es, dass Anrufer sich über eine Beschwerde besonders aufregen. Sie haben die Emotionen nicht im Griff, es kommt zum bekannten Ausstoß von Adrenalin. Die Folge?

Der Reklamierer wird aggressiv, laut, ungehalten. Ihm ist das oft nicht so bewusst, später bedauert er die Aufregung und den Angriff auf Sie. Zunächst kommt es aber zu einem persönlichen Angriff. Wer sich ärgert ist alles andere als ausgeglichen. Er zeigt sich mehr oder weniger von seiner agressiven Seite. Verärgerte Anrufer drohen und fordern. Sie sind äußerst ungeduldig, wenn es um die Beseitigung des Ärgers geht.

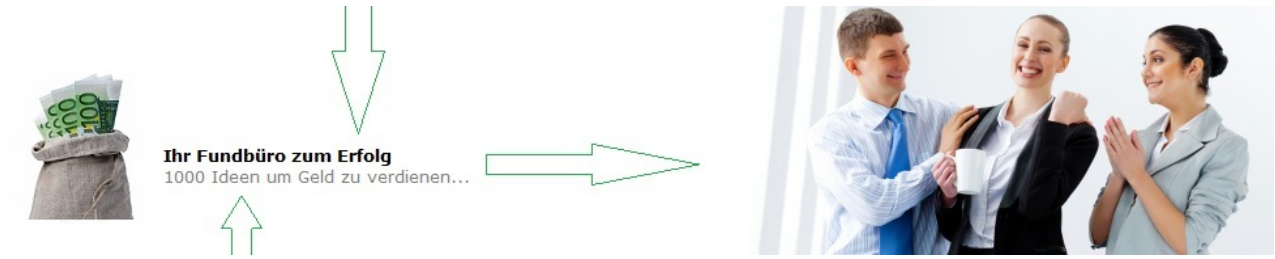
Attacken überhören

Regen Sie sich nicht auf, wenn jemand zu Ihnen laut und persönlich wird. Attacken überhören Sie am besten, denn jede Reaktion darauf würde nichts bringen. Man stelle sich nur einmal vor, jemand sagt zu einem lauten erregtem Anrufer: “Nun beruhigen Sie sich doch einmal.“ Glauben Sie, dass er jetzt ruhig wird? Vollkommen ohne die gewünschte Wirkung ist auch der Satz: „Nun werden Sie doch mal sachlich.“ Keiner wird es bei solch einer Aufforderung, im Gegenteil. Eine solche Aussage führt zu einem weiteren Adrenalinausstoß.

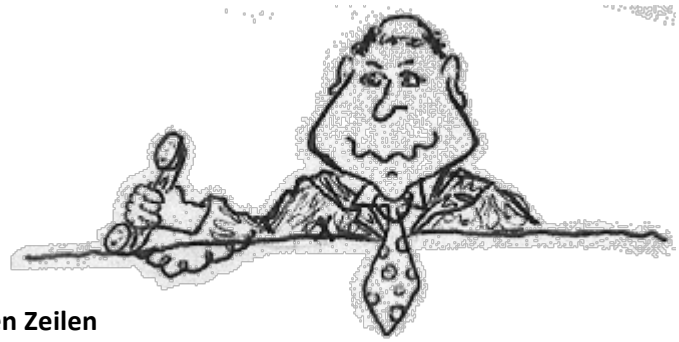
Anrufer beruhigen

Äußerungen wütender Kunden können Sie auch einmal wiederholen: „Sie meinen also, wir sind Schlaftabletten?“ So spürt der **provozierenden** Anrufer, was er angerichtet hat. Eine andere Methode: Sie zeigen Betroffenheit über den Angriff und erwidern: „Sie haben mich eben aber verletzt.“ Das kann zum Rückzug führen, der Reklamierer äußert dann, dass er es gar nicht so gemeint habe.

Bedenken Sie, dass der Angriff nicht Ihnen gilt, sondern der Leistung Ihres Unternehmens. Sie sind lediglich Zielscheibe. Ist der Ärger des Kunden vorbei, greift er Sie auch nicht mehr an. Beseitigen Sie den Ärger, lassen Sie sich nicht provozieren von aggressiven Kunden.



4.4 Wie behandele ich Reklamationen



1. **Schritt**

Gut zuhören, - was sagt mein Kunde zwischen den Zeilen

2. **Schritt**

Verständnis zeigen

3. **Schritt**

Sache hinterfragen, offene Fragen verwenden

4. **Schritt**

Entschuldigen Sie sich

5. **Schritt**

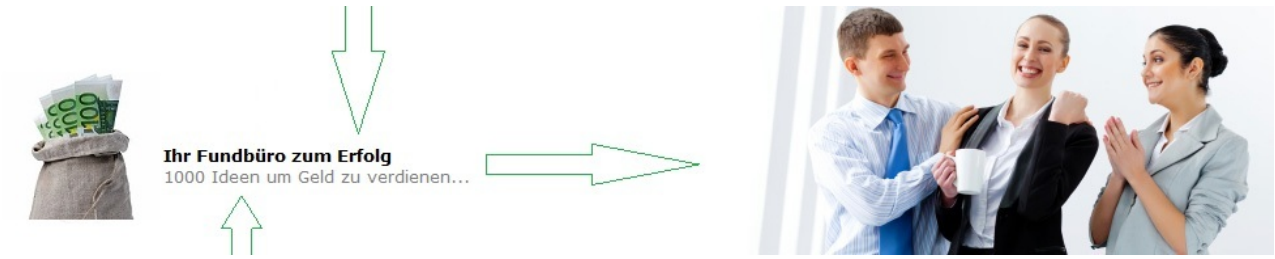
Erarbeiten Sie eine gemeinsame Lösung

6. **Schritt**

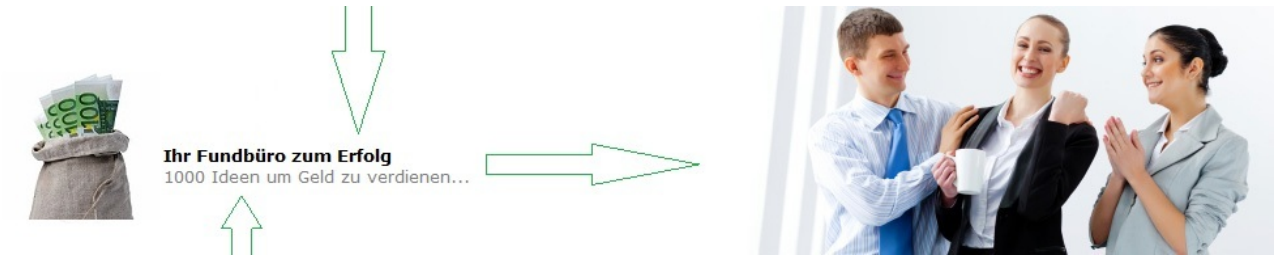
Bedanken Sie sich für den Anruf

7. **Schritt**

Beheben Sie die Ursache



ERFOLG.ORG - ist das Fundbüro für Ihre Erfolgsideen. Besuchen Sie uns:

Erfolg.org
Erfolg bei facebook
Erfolg bei Twitter

–