



Telefonleitfaden



Aus der Schriftenreihe:

Fundbüro zum Erfolg

<http://erfolg.org>

Telefonleitfaden: Professionelle Gesprächsführung mit Beispielphrasen

1. Vorbereitung

- **Ziel klären:**
„Muss ich einen Termin vereinbaren oder geht es um eine Bestellbestätigung?“
- **Unterlagen:**
„Ich habe die Kundendaten und den Kalender bereits geöffnet.“

2. Begrüßung

- **Eingehende Anrufe:**
„Guten Tag, Sie erreichen [Firma], [Ihr Name]. Wie kann ich Ihnen helfen?“
„Schön, dass Sie anrufen! Worum geht es heute?“
- **Ausgehende Anrufe:**
*„Guten Morgen, hier ist [Ihr Name] von [Firma].
Haben Sie 5 Minuten Zeit für ein kurzes Gespräch?“*
*„Hallo Frau/Herr [Name], ich melde mich wegen Ihrer Anfrage vom [Datum].
Passt der Zeitpunkt?“*

3. Gesprächsverlauf strukturieren

- **Bedürfnisse klären:**
„Könnten Sie mir bitte schildern, was genau passiert ist?“
„Um Ihnen schnell helfen zu können: Welche Informationen benötigen Sie konkret?“
- **Aktiv zuhören:**
„Ich verstehe, dass [Problem] frustrierend ist. Lassen Sie uns das gemeinsam lösen.“
„Wenn ich Sie richtig verstehe, möchten Sie [Zusammenfassung]. Habe ich das korrekt erfasst?“
- **Lösungen präsentieren:**
„Ich schlage vor, wir [Lösung A] oder [Lösung B] umsetzen. Was bevorzugen Sie?“
„Darf ich kurz in unserem System nachschauen? ... Vielen Dank für Ihre Geduld!“

4. Aktiv handeln

- **Zusammenfassung:**
„Zur Sicherheit: Wir senden Ihnen die Unterlagen bis heute 16 Uhr per E-Mail. Ist das in Ordnung?“
„Wir haben also vereinbart, dass [Maßnahme] bis [Datum] erfolgt. Stimmen Sie zu?“
- **Nächste Schritte:**
„Ich leite das sofort an unsere Technik weiter. Sie erhalten binnen 2 Stunden Rückmeldung.“
„Darf ich Ihnen die Details per SMS zusenden, damit Sie sie griffbereit haben?“

5. Verabschiedung

- **Positiver Abschluss:**
„Vielen Dank für Ihr Vertrauen! Bei weiteren Fragen erreichen Sie mich unter [Nummer].“
„Ich wünsche Ihnen noch einen angenehmen Tag und freue mich auf unser nächstes Gespräch!“
- **Bestätigung:**
„Auf Wiederhören und bis bald!“ (für bekannte Kunden)
„Vielen Dank und auf Wiederhören!“

6. Nachbereitung

- **To-dos:**
„Ich trage den Termin jetzt direkt ein und sende Ihnen die automatische Erinnerung mit.“
- **Feedback:**
„War die Lösung zufriedenstellend? Ich notiere mir gern Ihre Anmerkungen.“

Tipps für schwierige Situationen

- **Unzufriedene Kunden:**
„Es tut mir leid, dass Sie diesen Ärger hatten. Lassen Sie uns das jetzt Schritt für Schritt klären.“
„Ich versichere Ihnen, wir geben unser Bestes, um [Problem] dauerhaft zu beheben.“
- **Sprachbarrieren:**
„Könnten wir das langsamer besprechen, damit ich alles richtig verstehe?“
„Soll ich die Informationen per E-Mail auf Englisch/zweisprachig senden?“

Beispiel-Skripte

Eingehender Anruf:

„Guten Tag, Sie sprechen mit [Firma], [Ihr Name]. Schön, dass Sie anrufen! Wie kann ich Sie unterstützen? ... [Lösung erarbeiten] ... Vielen Dank für Ihren Anruf – ich sende Ihnen die Bestätigung sofort zu. Auf Wiederhören!“

Ausgehender Anruf:

„Hallo Frau Müller, hier ist Lisa Bauer von TechSolutions. Ich möchte kurz Ihren Wartungstermin bestätigen. Haben Sie momentan Zeit? ... Perfekt! Wir sehen uns am Montag um 10 Uhr. Soll ich Ihnen die Adresse nochmals per WhatsApp schicken?“

Warum diese Phrasen?

- **Empathie:** *„Ich verstehe, dass das unerwartet war ...“* vermittelt Wertschätzung.
- **Klarheit:** *„Zur Sicherheit wiederhole ich ...“* vermeidet Missverständnisse.
- **Handlungsorientierung:** *„Ich leite das sofort weiter ...“* signalisiert Zuverlässigkeit.

Mit diesen Formulierungen wirken Sie kompetent, kundenorientiert und effizient – egal, ob im Support, Verkauf oder Recruiting! 🌟📞