

## Tipps für professionelles Telefonieren

Ein professioneller Umgang mit Kunden und Kundinnen bedeutet, am Telefon ebenso freundlich und zuvorkommend zu sein, wie im direkten Kontakt. Denken Sie daran, dass Sie in dem Moment, in dem Sie mit dem Kunden, der Kundin, sprechen, der Repräsentant Ihrer Firma XY für Kunden sind. Mit anderen Worten: Sie sind XY!!

- Achten Sie auf eine aufrechte, aber entspannte Sitz- und Körperhaltung und auf Ihre Atmung beim Telefonieren: Bauchatmung, nicht oberflächliche Brustatmung, sorgt für ausreichende Sauerstoffversorgung, innere Gelassenheit und für optimales Stimmvolumen.
- Achten Sie auf eine deutliche Aussprache, eine angemessene Lautstärke, sinnvolle Betonungen und Pausen zwischen den einzelnen Sätzen bzw. Sinnabschnitten.
- Achten Sie auf die richtige Sprechgeschwindigkeit. Sprechen Sie nicht zu schnell und nicht zu langsam.
- Lächeln Sie, wenn Sie mit dem Kunden, der Kundin, telefonieren.
- Lassen Sie Ihren Gesprächspartner, Ihre Gesprächspartnerin, ausreden, vermeiden Sie es, ihn oder sie zu unterbrechen, auch wenn Sie schon wissen, worum es geht.
- Verwenden Sie Fachausdrücke nur dann, wenn Sie sicher sind, dass der Gesprächspartner, die Gesprächspartnerin, sie auch wirklich versteht.
- Vermeiden Sie schlechte Angewohnheiten am Telefon (essen, trinken, Kaugummi kauen, Musik im Hintergrund) und Sprachmarotten (ähm, also...)
- Verwenden Sie öfter den Namen des Anrufers, ohne zu übertreiben.
- Sorgen Sie dafür, daß alle notwendigen Hilfsmittel beim Telefonieren zur Verfügung stehen: Notizblock, Terminkalender, wichtige Telefonnummern zum Weitervermitteln etc.

- Lassen Sie den Kunden, die Kundin niemals lange am Telefon warten. Sagen Sie dem Anrufer, der Anruferin was Sie vorhaben oder gerade tun, vor allem, wenn Sie den Kunden, die Kundin, „stumm schalten“.
- Wenn Sie dem Kunden, der Kundin, nicht gleich antworten können, sichern Sie ihm oder ihr einen Rückruf zu. Und rufen Sie ihn oder sie dann auch wirklich zeitnah zurück.
- Wenn Sie den Kunden, die Kundin, weiter verbinden müssen, teilen Sie ihm oder ihr den Namen und die Funktion des Kollegen, der Kollegin, mit.
- Verbinden Sie einen Kunden, eine Kundin nicht weiter, ohne vorher sein oder ihr Anliegen genau erfragt zu haben.
- Vergessen Sie nicht, den Kunden, die Kundin, genauso freundlich zu verabschieden, wie Sie ihn oder sie begrüßt haben.