

Richtig telefonieren

„Hallo, mit wem spreche ich?“ Kundenservice am Telefon.

Lösungsvorschlag zu Lernjob 1

Versetzen Sie sich in die Lage von Volker Schön. Was hätte Ihnen an diesem Telefongespräch nicht gefallen?

Mich hätte gestört:

| | |
|---|---|
| 1. der unhöfliche, genervte Ton/Anja ist kurz angebunden/saloppe Sprache („Ding“) | 5. keine Beratung durch Anja |
| 2. die Unkonzentriertheit von Anja (merkt sich den Wunsch des Kunden nicht) | 6. Sie bietet keinen Service (z.B. Zurücklegen der Ware) an. |
| 3. dass ich manchmal nicht weiß, ob Anja noch in der Leitung ist. | 7. keine Verabschiedung (kein Dankeschön) |
| 4. Befehlston („jetzt müssen ...“) | 8. Anja meldet sich nicht korrekt, d. h., ich weiß nicht, ob ich richtig verbunden bin. |

Was hätte Anja Ihrer Meinung nach anders machen sollen?

freundlicher sein

gefälliger sein

Danke sagen

Name genau erfragen und verwenden

Kundenwünsche genau merken

den Kunden bestärken („gute Wahl“)

andere Lösungen sind möglich

Richtig telefonieren

„Hallo, mit wem spreche ich?“ Kundenservice am Telefon.

Lösungsvorschlag zu Lernjob 2

Anjas Ausbilderin, Frau Maier, hat das Telefongespräch mitgehört und spricht mit Anja über wichtige Telefonregeln.

1. „Für jeden, der anruft, sind Sie die Visitenkarte der Firma.“
2. „Lächeln kann man hören!“
3. „Auch am Telefon führt man Verkaufsgespräche!“
4. „Was man am Telefon verspricht, sollte man auch halten!“
5. „Den Namen des Kunden sofort notieren. Ist er schwer verständlich, dann buchstabieren lassen.“
6. „Den Namen des Kunden wohldosiert während des Gesprächs verwenden.“
7. „Stimme und Tonfall sollten signalisieren, dass der Kunde herzlich willkommen ist.“
8. „Der Kunde kann uns nicht sehen!“

Welche Verhaltensweisen ergeben sich für Anja aus diesen Regeln?

1. Sich korrekt melden, so höflich sein wie im direkten Kundengespräch, sorgfältig mit den Kundenwünschen umgehen.
2. Lächeln, sich vorab positiv stimmen.
3. Den Kunden beraten, Verkaufsargumentation.
4. Sorgfältig alle Aufträge notieren und erledigen bzw. weiterleiten.
5. Sofort nach dem Namen fragen.
6. Z. B: Vielen Dank, Herr Schön! Ich hänge das Sakko gleich für Sie zurück!
7. Fröhlicher Tonfall, offen stehen, klar sprechen.
8. Dem Kunden erklären, was sie macht („Moment, ich notiere!“)

Richtig telefonieren

„Hallo, mit wem spreche ich?“ Kundenservice am Telefon.

Lösungsvorschlag zu Lernjob 3

Ein erfolgreiches Telefongespräch lässt sich in vier Gesprächsabschnitte gliedern.



1. Vorbereitung



2. Eröffnung



3. Gesprächsführung



4. Abschluss

Sortieren Sie folgende Verhaltensweisen richtig in die folgende Tabelle ein.

Auftrag noch einmal wiederholen/Service anbieten, zum Beispiel Zurücklegen der Ware/Sich richtig melden (Firma, eigener Name, Begrüßung)/Block und Papier bereithalten/Sich positiv stimmen, Lächeln aufsetzen/Offen nach den Wünschen des Kunden fragen/Telefonnotiz schreiben/Name und Adresse des Kunden notieren/Sich bedanken/Rückfragen bei Nichtverstehen/Auftrag sofort erledigen bzw. weiterleiten/Kunden beraten

| | |
|-------------------------|--|
| Vorbereitung | Sich positiv stimmen, Lächeln aufsetzen Stift und Papier bereithalten |
| Eröffnung | Sich richtig melden, offen nach den Wünschen des Kunden fragen Name und Adresse des Kunden notieren |
| Gesprächsführung | Kunden beraten Rückfragen bei Nichtverstehen Service anbieten Telefonnotiz schreiben |
| Abschluss | Auftrag noch einmal wiederholen Bedanken Auftrag sofort erledigen bzw. weiterleiten |

Richtig telefonieren

„Hallo, mit wem spreche ich?“ Kundenservice am Telefon.

Lösungsvorschlag zu Lernjob 4

Die Telefonnotiz, die bei geschäftlichen Telefonaten immer gemacht werden sollte, hat wichtige Funktionen.

Nennen Sie diese.

Jeder kann den Auftrag nachvollziehen, Kundenaufträge gehen nicht verloren, man ist verantwortlich für den Vorgang, man sammelt Kundenadressen u. a.

Lösungsvorschlag zu Lernjob 5

Anja hat sich Folgendes notiert:

| |
|---|
| Kunde Schön, will Sakko aus Prospekt Seite 3. Gelb Anja |
|---|

Auch an dieser Notiz hat Frau Maier einiges auszusetzen. Nennen Sie Kritikpunkte.

Name und Adresse des Kunden sind unvollständig.

Prospekt ist nicht genau bekannt.

Größe des Sakkos fehlt.

Datum fehlt.

Anja hat ab dem Nachmittag frei. Der Kunde will abends kommen. Welche Probleme können sich ergeben?

Der Auftrag ist nicht erledigt, wird nicht gefunden, wird nicht verstanden, Kunde ist verärgert.

So sieht das Muster einer Telefonnotiz aus. Füllen Sie diese für Anjas Telefonat korrekt und unmissverständlich aus:

Richtig telefonieren

„Hallo, mit wem spreche ich?“ Kundenservice am Telefon.

Fortsetzung Lösungsvorschlag zu Lernjob 5

| | |
|--|----------------------------|
| Datum /Uhrzeit: 30.02.2015 | notiert von: Anja Weber WB |
| Gesprächspartner: Herr Volker Schön, Goethestr. 15, 42311 Musterstadt Tel: | |
| Betreff: BESTELLUNG Frühjahrsprospekt S. 3 | |
| Anliegen | |
| 1 Gelbes Sakko Größe 54 zurücklegen bis | |
| Erledigungsvermerk | |
| Hängt an der Hauptkasse zur Abholung W | |

Lösungsvorschlag zu Lernjob 6

Führen Sie folgende Telefonate als Rollenspiel durch. Verfassen Sie eine Telefonnotiz.

- A. Eine Kundin will eine Ware umtauschen.
- B. Ein Kunde sucht ein hübsches Geschenk auf die Schnelle.
- C. Ein Kunde möchte eine Bestellung aufgeben.
- D. Ein Kunde hat eine Reklamation und möchte den Chef sprechen, der aber gerade nicht da ist.

Lösungen individuell.

Die Kunden bewerten am Ende des Gesprächs:

| | | | |
|----------------|---------------|----------|-----------|
| Freundlichkeit | Problemlösung | Beratung | Abschluss |
|----------------|---------------|----------|-----------|